

MUNICIPIO DE MEDELLÍN
PROGRAMA DE CONVIVENCIA CIUDADANA
SECRETARÍA DE GOBIERNO

EXPERIENCIAS EN LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN MEDELLÍN

Autores:

MARÍA VICTORIA GARCÍA FRANCO
(Coordinadora del Proyecto)

MARISOL CASAS PALACIO
(Asistente)

HÉCTOR FABIO OCAMPO PÉREZ
(Asistente)

Equipo Técnico:

Unidad Coordinadora Municipal:
VICTORIA EUGENIA MOLINA BETANCUR

Primera edición, 2000

Diseño carátula:
Oficina de Comunicaciones
de la Alcaldía de Medellín -A.L.A.-
Ediciones Gráficas Ltda.
Medellín

Esta publicación es parte del Programa de Convivencia Ciudadana, financiado por el municipio de Medellín y el Banco Interamericano de Desarrollo, mediante el contrato No. 1088/OC-CO

MUNICIPIO DE MEDELLÍN

JUAN GÓMEZ MARTÍNEZ
Alcalde

FEDERICO VELÁSQUEZ ARROYAVE
Secretario de Gobierno

LUIS FERNANDO DUQUE RAMÍREZ
Director, Unidad Coordinadora Municipal
Programa de Convivencia Ciudadana

CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

PRESENTACIÓN

"La práctica de métodos alternativos
de resolución de conflictos pacíficamente,
puede hacer de Medellín
una ciudad más humana".

La Secretaría de Gobierno llevó a cabo en el marco del Programa de Convivencia Ciudadana el proyecto "El Estado del Arte de los métodos alternativos para resolver los conflictos en la ciudad de Medellín". Por ello, se requirió elaborar un diagnóstico a través de la participación de líderes comunitarios, directores de entidades y estudiantes de universidades, todos ellos interesados y convencidos que las formas conciliadas para resolver los conflictos hacen parte de la construcción de una sana convivencia y una ciudad más humana.

El presente trabajo estuvo orientado a descubrir procesos de formación y las estructuras más eficientes que han permitido a las instituciones del Estado, la comunidad y organizaciones no gubernamentales, fortalecer, tanto en el ámbito individual, como en el social, la articulación de mecanismos de resolución de conflictos por medios no violentos.

Esta investigación reafirma y a su vez sintetiza la trascendencia de cada uno de los métodos encontrados como medios esenciales para la convivencia ciudadana en la ciudad de Medellín, basado ello en la diversidad de información aportada por los distintos estamentos que utilizan estas alternativas de acercamiento y que van de la mano con la propuesta participativa en el proceso de construir ciudad.

Pudimos conocer las necesidades, dificultades, logros y esfuerzos que hacen las comunidades a través de sus líderes, mediadores y conciliadores en equidad para vivir mejor con sus propias formas de hacer justicia.

Este trabajo es la base para que surjan propuestas y recomendaciones que permitirán al Municipio de Medellín, fortalecer la convivencia en la ciudad.

Este presente documento facilita al ciudadano, identificar los sitios, asesorías y posibles soluciones que para la resolución de sus conflictos pueda requerir en un momento dado. Necesidad que surge para que las instituciones y organizaciones incorporen día a día su conocimiento en el manejo de conflictos, sin que se desaprovechen las excelentes formas de explicar lo complejo que es el comportamiento humano, respondiendo así de manera acertada a la orientación e impacto que esta práctica puede lograr en los conceptos, técnicas y métodos para el mejoramiento en la calidad de vida.

Este trabajo fue posible gracias a la voluntad y entusiasmo de un grupo de funcionarios de la Secretaría de Gobierno Municipal, que lo asumieron y llevaron a cabo con seriedad y diligencia.

FEDERICO VELÁSQUEZ ARROYAVE
Secretario de Gobierno

LUIS FERNANDO DUQUE RAMÍREZ
Director Unidad Coordinadora
Programa de Convivencia Ciudadana

INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta publicación es presentar el resultado final de los hallazgos del trabajo de identificación de las experiencias que hay en Medellín, sobre conciliación en las entidades estatales, privadas y comunitarias, mediante diversas estrategias y propuestas para el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

En primer lugar se trata sobre conceptos y significantes del conflicto y de los procesos comunitarios de justicia como base teórica. Se toman en cuenta elementos que reglamenta la Constitución sobre diferentes formas para resolver los conflictos, desde la sociedad civil y la justicia ordinaria, y se presenta caracterización según la información recolectada que sirva para confrontarla frente a nuevas percepciones.

En un segundo lugar se discuten los objetivos de trabajo.

El tercer capítulo está dedicado a explicar el proceso metodológico del proyecto. Se presenta también la estrategia seleccionada para clasificar las experiencias comunitarias más exitosas, que por sus resultados requieren más atención y apoyo por las entidades gubernamentales y particulares.

El cuarto capítulo muestra los hallazgos, en cuanto a la percepción del conflicto por todas y cada una de las organizaciones consultadas, como también los diferentes métodos utilizados para resolver pacíficamente los conflictos en su entorno y con los diferentes usuarios que acuden a estos mecanismos. Este capítulo está acompañado de cuadros y gráficos que ilustran la percepción y manifestación de los conflictos, las estrategias para resolverlos, así como los resultados y propuestas para cualificar su quehacer en la resolución pacífica de conflictos.

En los dos últimos capítulos aparecen las conclusiones finales y las recomendaciones.

Se espera que esta publicación facilite la búsqueda de mayores y mejores mecanismos para la resolución pacífica de conflictos y que se formen centros o grupos de personas generadoras de paz en todos los espacios ciudadanos.

"Si más personas estuviéramos hablando y trabajando por la paz, las condiciones de este país fueran distintas". (Rodimiro Solís, líder comunitario - Barrio Toscana).

Corresponde a cada uno de nosotros valorar, enriquecer y mejorar la presente información, para orientar sobre la reflexión y el quehacer como personas y funcionarios que trabajamos en la mediación de conflictos cotidianos.

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Pretender con el estudio y análisis del presente trabajo, iniciar un proceso metodológico y pedagógico que posibilite fortalecer, consolidar y/o estructurar los mecanismos pacíficos para resolver los conflictos en las comunidades con la participación de conciliadores en equidad, líderes comunitarios y entidades públicas y privadas que median y concilian en la ciudad de Medellín.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Dar a conocer los diferentes métodos alternativos para resolver pacíficamente los conflictos en la ciudad de Medellín, en los niveles institucionales (públicos, privados y comunitarios).

- Mostrar los resultados que las diferentes instituciones, organizaciones y líderes, han logrado a través de los métodos alternativas de solución pacífica de conflictos.

- Destacar cómo en la ciudad de Medellín, se hacen esfuerzos desde la comunidad y las diferentes entidades gubernamentales y no gubernamentales, para contribuir en la convivencia pacífica a través de la aplicación de métodos alternativos para resolver los conflictos en los diferentes grupos humanos y sectores de la ciudad.

2. ASPECTOS CONCEPTUALES

Abordamos este capítulo teniendo en cuenta los conceptos sobre el conflicto, sus causas, estrategias para resolverlos desde los diferentes espacios institucionales y/o comunitarios; tratamos de ilustrar los conceptos con ejemplos hallados a lo largo de la investigación con casos reales de las experiencias en mediación.

También tuvimos en cuenta los aspectos legales que determinan los mecanismos para resolver los conflictos, válidos desde una práctica comunitaria y por particulares (centros de conciliación).

2.1. CAUSAS QUE ORIGINAN EL CONFLICTO

Desde la naturaleza humana.

La concepción de que el mundo se regía por leyes físicas y matemáticas en las que el orden, soberano absoluto e inmutable, lo hacía funcionar como un reloj, fue aceptada hasta cuando aparece el concepto de hombre que lo conforman tres elementos básicos: individuo, especie y sociedad que lo desarticula y lo ubica en una relación disfuncional y desordenada, no sólo con la naturaleza y en las mismas relaciones sociales; es decir, la nueva ciencia ubica al hombre fragmentado e instrumentalizado que analiza las partes de manera separada y no la totalidad como órgano sistémico que es. Por ello existen diferentes maneras de ver al hombre: una desde lo biológico y otra bien distinta desde lo antroposociológico[1]. Freud no concibió al ser humano manso, dócil, está por el contrario dotado de una gran dosis de agresividad, hostilidad primaria y que la relación con otros seres desencadena conflictos.

Uno de los orígenes del conflicto manifiesto social e interpersonalmente, se ubica a lo largo de la historia en la violencia (vocablo que viene del latín violentia, que significa acción violenta contra el natural modo de proceder)[2] que ha prevalecido a lo largo de la historia de la humanidad y se ubica esencialmente en estructuras político-sociales, de esta forma la violencia aparece como causa, efecto y resultado.

La violencia es un proceso. Se constituye de un conjunto de condiciones sociales, políticas y económicas, presupone sistema de símbolos, valores, legalidad, representatividad y direccionalidad. Se da en un determinado territorio, dentro de una estructura de poder, situaciones que se originan por la falta de políticas socio-económicas para sostener y/o elevar la calidad de vida entre los seres humanos. El desarrollo es desigual, mientras unos sectores productivos como el de las comunicaciones, el energético y las ciencias médicas entre otras avanzan, el sector de servicio disminuye y su participación en el bienestar social es cada vez más reducido como el de la salud, la educación, la vivienda, etc.

Desde sus manifestaciones particulares, algunos autores como Alberto Vasco, ubican conceptualmente a la violencia desde diferentes disciplinas así:

- *Sociología:* La violencia es un error y la forma como se ha desarrollado la historia de la humanidad. Es también social porque sus

---

1 *Ministerio de Justicia. Comunidad Conflicto y Conciliación en equidad, Bogotá 1994.*

2 *Ídem, página 86.*

consecuencias lesionan de manera directa el "normal" funcionamiento de la sociedad. De hecho, a partir de una de sus manifestaciones, como la guerra, cambia las estructuras sociales.

- *Biología:* La expresión violenta es una condición como actitud adquirida.

- *Etología:* Es un resultado de la combinación de los anteriores conceptos en íntima relación con el territorio, como escenario básico del desarrollo de la vida.

- *Psicología:* Es una especie de vicio o tara de individuos o sociedades. La condición elemental de la psicología humana.

- *Antropología:* Es condición propia de algunas personas, medibles en rasgos antropométricos específicos.

- *Psiquiatría-Psicoanálisis:* Como condición elemental de la psicología humana, es necesaria para cualquier actividad individual y social. Esta agresividad se convierte en violencia, bajo ciertas condiciones, en las que factores individuales y sociales se combinan de manera específica. Para el psicoanálisis es el bloqueo de la palabra como forma de relación entre los hombres.

- *Política:* Es la fuerza para ejercer el poder, entendido como la capacidad de que otro haga lo que uno quiere aunque él no lo desee.

- *Etica:* Es propio de los malos o de otros.

La violencia se manifiesta de acuerdo a las dinámicas del poder y de quienes lo sustentan, enmarcadas en una relación caracterizadas por el dominio y la desigualdad "Es un ejercicio de poder que niega los derechos del otro"[3]; Excluyendo a la mayoría de pobladores del mundo de lo necesario para vivir dignamente. Se expresa en la negación a participar de la producción económica (del empleo), de conocimiento intelectual (escolarización en los diferentes niveles académicos, formales e informales), elaboración colectiva e individual de valores humanos, sociales y políticos, falta de políticas en educación, vivienda, salud, en el campo, etc. Que no permiten un desarrollo sostenible e integral, afectando de manera directa a los sectores de la población menos favorecidos. En el caso de Colombia por ejemplo, los recursos económicos del Gobierno van dirigidos más, a sostener la confrontación armada que a los sectores de la salud, la educación, la vivienda, la producción, etc.

En Colombia existen algunos factores determinantes que de manera particular evidencian las causas de la violencia:

1. Débil crecimiento de la economía, que disminuye la capacidad adquisitiva de la población en general, el cierre de pequeñas y medianas industrias como resultado de las políticas macroeconómicas de orden nacional.

2. Confrontación armada que ha involucrado paulatinamente a los centros urbanos, cuyas consecuencias se evidencian principalmente en el modos vivendi de los sectores populares y los desplazados.

3. El narcotráfico que impone una nueva relación de poder en lo económico, social y delicuencial.

---

3 *Arango, Mauricio. Violencia y Vida Cotidiana. Manizales 1997.*

Para Saúl Franco, "la violencia surge y se hace posible en ciertos momentos y coyunturas en las cuales un conjunto de condiciones culturales, económicas y políticas le crean un clima altamente propicio."[4]

Las anteriores situaciones diezman el bienestar humano y social de aquellos sectores poblacionales más vulnerables, ubicados en los sectores populares de las grandes, medianas y pequeñas ciudades.

En Colombia las medidas y desigualdades socio-económicas y políticas, han llevado a consecuencias violentas complejas de entender y sobre todo de manejar, como:

- La muerte por causas violentas: entre 1980 y 1990 se duplicó la cifra, en 1992 ocupó el primer lugar de defunciones en ciudades grandes y medianas, ocupando el renglón más alto los jóvenes hombres entre los 14 y 25 años. Por otro lado están las masacres que se han incrementado en el país por diferentes grupos armados confrontados en las ciudades y campos. En 1995 el Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses dice que la primera causa del potencial perdido es la violencia, porque las víctimas son predominantemente jóvenes.[5]

- La formación de grupos armados y al margen de la ley en sus diferentes manifestaciones: guerrilla, milicias, narcotráfico, paramilitarismo, autodefensas, bandas organizadas, delincuencia común o difusa, entre otras.

- Existen otras manifestaciones expresadas en desempleo, desescolarización infantil y juvenil, construcción de viviendas en zonas de alto riesgo, hacinamiento, desplazamientos forzosos del campo a la ciudad y dentro de éstas, como resultado de inseguridad, confrontación armada, etc.

- En el ámbito familiar se manifiesta en: disfuncionalidad de roles al interior de ésta, maltrato físico y psicológico, madresolterismo, abandono infantil, prostitución, violación a menores, etc.

- En la salud: exiguo presupuesto para atender los problemas de desnutrición, atención médica integral, etc.

- En el sector educativo: el sistema educativo en Colombia ubica a la población en mejor, mediana y mala preparación de acuerdo a las posibilidades económicas de cada persona y/o familia. Es por esto que la educación se cataloga en tres niveles: a) bien preparada (a los que les cuesta mucho la educación –clases altas -, es decir, la minoría); b) medianamente preparada (los que pagan poco y las entidades oficiales). c) los que no tienen acceso a ella por hacer parte de los sectores pobres sin acceso a este servicio, originando desocupación entre jóvenes que los conducen a la delincuencia, que constituyen el 70% de la población.

- En vivienda: poca planificación en procesos urbanísticos; falta de políticas para que la población con menores recursos accedan a una vivienda digna como lo establece la Constitución Nacional de 1991, abuso de las corporaciones de ahorro y vivienda en la financiación de las mismas, parálisis en la rama de la construcción, etc.

---

4 *Arias Arango. Alcaldía de Manizales. Secretaría de Salud y Seguridad Social.*

5 *Ídem, pág. 17.*

- Y esto sin enunciar otras necesidades humanas como la cultura, el esparcimiento, el deporte, la recreación, que para muchos sectores de la población no pueden acceder a ellos por sus altos costos económicos.

La violencia surge también por el desinterés de la clase política en buscar estrategias que contribuyan a cubrir las necesidades básicas de las clases populares, la corrupción de los dirigentes que por sus ansias de poder económico, excluyen cada vez a más colombianos de oportunidades que les den goce y bienestar para mejorar su calidad de vida. Desde lo político es la falta de garantías para participar en la toma de decisiones desde lo colectivo sin que para ello se presione o se condicione a líderes y comunidad en general. Situación percibida por la comunidad cuando uno de los líderes expresa: "La ausencia del estado para invertir en estos sectores populares, también es violencia, porque no le dan opciones a la gente para tener una mejor calidad de vida a través de la educación, el trabajo, la vivienda adecuada, obras de infraestructura, etc". [6]

Es reconocido en el ámbito internacional la violación que de los Derechos Humanos se presenta en Colombia: desaparición forzosa, torturas, secuestro protagonizado por grupos armados al margen de la ley y desde altas esferas del poder, que permea las estructuras sociales, políticas y económicas del país. Esto es violencia porque impide: el libre desplazamiento, la expresión individual y colectiva del descontento, libertad de ser diferentes, la participación espontánea, la creación del sentido de pertenencia e identidad de espacios afectivos y físicos, recrear sueños y fantasías, construir proyectos de vida, libre expresión de la condición humana desde el género y edad, entre otros.

Bajo estas condiciones al pueblo colombiano "no le queda otro camino" que buscar salida a sus carencias y por ello se involucran en problemas que se traducen en conflictos familiares, de vecindad, comunitarios y sociales. "Nosotros los líderes comunitarios que podemos hacer ante estas situaciones de violencia, porque somos los que conocemos y vivimos la real situación de las comunidades abandonadas" (Luz Enna García- líderes - barrio Caicedo).

2.2. EXPRESIÓN DEL CONFLICTO

Aún no existe un consenso sobre la definición única del conflicto, la conceptualización está determinada por diversas circunstancias de relación y de contexto.

La multidimensionalidad del mundo material nos muestra la articulación orden-desorden, el universo social no difiere de esta relación. "El desorden en múltiples formas, está asociado a la presencia de regularidades en su funcionamiento. Elemento esencial de esa relación orden-desorden en lo social, es el CONFLICTO".[7]

Desde lo sociológico, antropológico y político permite observar, más allá de una sociedad basada en el conflicto como elementos esenciales de vínculo y relación.

Según Peter Wallensten el conflicto se origina en "La pugna al mismo tiempo de dos o más personas por obtener el mismo conjunto de recursos escasos". "Personas o grupos interdependientes,

---

[6] *Líder comunitario del sector de las Independencias y estudiante de conciliación en equidad. Zona Centro Occidental de Medellín, mayo 2000.*

[7] *Jaime Zuluaga Nieto, Minjusticia, 1994.*

que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas," (Joice Hocker y William Wilmor). "Situación en las que un actor se encuentra en oposición consciente con otro actor, lo que los conducen a una oposición, enfrentamiento o lucha" (Vicenc Fisas).

Los elementos del conflicto son aportados por los mismos actores relacionados en un contexto determinado. Para Barón[8] el conflicto tiene cinco elementos básicos:

1. Incluye intereses opuestos entre individuos o grupos.
2. Los intereses opuestos deberán ser reconocidos para que exista el conflicto.
3. Involucra las creencias, por cada parte y la otra parte obstaculizará.
4. Es un proceso, surge de las relaciones y el contexto.
5. Implica acciones de ambas partes.

Sin embargo, esta secuencia no es compartida por muchos de los que están trabajando el tema. Pues las condiciones de las que hablamos más adelante impiden homogeneizar conceptos únicos o generales.

El conflicto tiene que ver con la estructura mental, actitud, formación psicológica y social del individuo más que con la influencia de la cultura y el medio donde se desenvuelve.

Es por lo anterior que los conflictos y la forma de resolverlos se expresan en la cultura, éstos se convierten en muchos de los casos en elementos caracterizadores de un grupo humano. Aquí tienen que ver factores como: la historia de vida, la actitud familiar, individual, la clase social, las oportunidades para desarrollarse social y económicamente, hábitos, mitos, creencias, sistema de comunicación, entre otros.

La relación con el otro dependerá, además de los imaginarios de cada uno con relación a como ve y se mueve en su espacio cotidiano: escuela, trabajo, vecindad, calle, entorno social, de esto dependerá la aceptación o rechazo de grupos étnicos, clase social, desempeño laboral, género, grupos generacionales, etc.

"El conflicto es constitutivo de la convivencia democrática: en la democracia no existen los enemigos sino los opositores: personas que piensan distinto, quieren distinto, tienen intereses distintos que colisionan con los míos, pero con los cuales puedo concertar futuros comunes. Para la democracia, la paz no es la ausencia de conflictos, la paz es el resultado de una sociedad que es capaz de aceptar reglas para dirimir el conflicto sin eliminar al otro ni física, ni sociológica, ni psicológicamente (Fundación Social 1995).

La paz es posible si es, ante todo, el resultado de una cultura de convivencia democrática. Esta cultura se basa solamente en un principio: preservar y defender la vida y la dignidad humana (Fundación Social).

Es un reto mayor procurar un orden social en donde realmente tengan cabida las diferentes formas de ser, soñar, sentir y pensar. Para darles cabida, hay que darles igual valor y permitir que estas diferentes culturas entren en conflicto, siempre y cuando en este choque cultural permanente no exista el deseo de imponerse sobre el otro, de eliminarlo para eliminar el conflicto, sino de aprender de él para construir, a partir de la diferencia, una verdadera paz.

---

8 *Pedro Valenzuela. Democracia y Conflicto en la Escuela.*

Indudablemente el conflicto rompe con una relación, o parte de ella. Es decir, los conflictos nacen de una relación cercana, en pocas oportunidades desde lo desconocido.

Causas del conflicto, expresadas por algunos estudiantes de la Universidad de Antioquia:

- Pérdida de credibilidad y confianza en la palabra del otro.
- Pérdida de valores humanos.
- Poca o ninguna responsabilidad del sistema educativo en la formación de valores sociales, humanos y cívicos.
- El poder vertical lineal de la formación y ejercicio del derecho.
- El conflicto es la manifestación de causas estructurales a nivel económico, político y social, materializados en la insatisfacción de necesidades básicas.
- El mal uso y manejo del poder porque se hace con base en la imposición y no a la concertación de necesidades colectivas.

2.2.1. INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL ORIGEN Y DESENLACE DEL CONFLICTO

El conflicto está relacionado desde su origen, de manera directa y permanente por los diferentes elementos comunicacionales. Son a través de éstos que nos damos a entender o entendemos lo que nos quiere comunicar. Sin embargo, existen interpretaciones y percepciones de lo que recibimos del otro, "La comunicación es un proceso en el cual ambas partes buscan un significado e intentan interpretarlo en una situación no verbal, más que como un proceso lineal en los que los mensajes son deliberadamente emitidos y recibidos"[9], la palabra, el gesto, el tono, el ademán, son formas comunicativas que son interpretadas y/o recibidas por el otro y se convierten en el detonante para que el conflicto o controversia aflore, de acuerdo a unas circunstancias dadas.

La percepción del lenguaje se ve influenciada por actitudes, estereotipos o prejuicios como resultados de la interpretación que hacemos del mensaje recibido a través del tono de voz, el énfasis, gestos, ademanes; estas formas de comunicación de manera no verbal, tienen más incidencia en la ocurrencia del conflicto que las palabras mismas. "Las actitudes que tenemos impregnan toda nuestra conducta comunicativa y esto es parte importante del proceso de percepción y comunicación" (Richard Ellis). Uno de los entrevistados dice: "Es que las relaciones entre las personas han cambiado mucho, y ya no nos entendemos como antes con las señas, la sonrisa, palabras de respeto, pues ahora son más bruscas y groseras. La forma como se relaciona o se entiende se aprende en la casa. No ve que cuando se hace un reclamo en la familia se contesta a los gritos y de manera golpeada y así empiezan los problemas y los malos entendidos" (habitante barrio Moravia).

"Cuando actuamos de manera concomitante con nuestros valores y creencias, se experimenta bienestar mental e interior", (Richard Ellis).

Festinger (1957) llamó al estado mental desagradable "disonancia cognitiva", que se presenta cuando no es acorde a los prejuicios, valores, visión y estructura mental del otro. "Es que todos pensamos distinto y lo queremos todo y eso produce conflicto" (conciliadora Moravia).

9 *Richard Ellis. Teoría y Práctica de la Comunicación. Buenos Aires 1993.*

Desde otro punto de vista, los mensajes que a través de la publicidad se emiten, están cargados de un lenguaje con utilización de palabras y términos que invitan a la controversia utilizando los medios de comunicación y entidades que desarrollan programas sociales, políticos y económicos. Ejemplo de ello encontramos estas frases:

"Vamos a combatir la pobreza".
"Estamos luchando contra el tráfico de drogas".
"Le declaramos la guerra al desempleo".
"Vamos a enfrentar y confrontar la corrupción".

La interpretación, el manejo y análisis que desde las comunicaciones se da a conflictos difíciles no es tan fácil, cuando se trata de torturas, desapariciones, secuestro o el chantaje con rehenes, entre otros, porque si bien se da un rechazo generalizado a tales delitos, casi nunca hay entendimiento sobre los métodos a seguir para solucionar los conflictos creados. Muchas tareas de paz no sólo tienen sentido por conducir hacia un acuerdo, tienen sentido ya por lo que consiguen de inmediato, y por lo que van a mediano y largo plazo. Esto incluye todo lo que se refiere a la humanización del conflicto y al establecimiento de una comunicación que permita a cada parte conocer las necesidades, aspiraciones, miedos, valores e intereses de las partes con que está enfrentada.[10]

2.2.2. ESTRUCTURA DEL CONFLICTO

El conflicto tiene una estructura simple conformado por el problema, las partes y el proceso para resolverlo.

El Problema: es lo que lo origina, los intereses que defiende cada parte, las diferencias esenciales y los valores que los separan. Existen escuelas como la subjetivista que ubican las causas del conflicto en factores personales, para los que otros lo relacionan como fenómeno "innato en todas las sociedades animales, como resultado de un instinto de agresión y de competición".[11] Mientras otros dicen que son procesos inconscientes de la frustración.

Por su parte la escuela estructuralista, toma como punto de partida la estructura social y no la naturaleza humana. Incluye esta teoría la incidencia de las clases sociales, las relaciones de autoridad y de liderazgo.

Un tercer enfoque, el de la escuela psicosocial ubica el conflicto en la interrelación del individuo y los sistemas sociales en contextos específicos.[12]

Las partes: se separan esencialmente por intereses, como lo dijera Barón, valores (ideológicos, religiosos, cívicos, de relación, etc). Se hace necesario identificar los estados sociológicos, actitudes que los caracterizan, liderazgo, tipo de relación y comunicación entre ellos, aspectos afectivos, percepción, causas y condiciones que originaron el conflicto, etc.

El proceso: es el desarrollo del conflicto y es esencialmente dinámico, (nace en la incompatibilidad latente), luego aparece el estado consciente (incipiente), y por último, adopta una conducta para afrontar el conflicto. Peter Wallensteen argumenta que "debe haber actores organizados, es decir, comportamiento consciente de las partes a fin de conseguir sus objetivos".

---

[10] *Seminario Internacional de los Medios de Comunicación y el Conflicto, Medellín 1995.*

[11] *Pedro E. Valenzuela. Democracia y Conflicto en la Escuela.*

[12] *Indem pág. 6.*

Por otro lado y para ilustrar conceptualmente el panorama del significado del conflicto, hay dos autores que tienen otro punto de vista, ellos son Burton y Dukes[13], quienes establecen diferencias entre la disputa que se establece sobre intereses, que son características normales de las relaciones y parte integral de un sistema competitivo de los seres humanos y entre el conflicto que está profundamente arraigado en necesidades humanas. Sus efectos en ambas situaciones son diferentes. Mientras en la primera no sufren alteraciones las estructuras, las segundas requieren y giran en torno a necesidades básicas o valores, el mecanismo para resolverlos deberá ser tratado mediante la intervención de terceros.

Los estudiantes de la Universidad de Antioquia dicen que las manifestaciones del conflicto se ven reflejadas en las relaciones interpersonales en las que se ha perdido el respeto por la palabra y la confianza en el otro, porque esta responsabilidad la han depositado en la ley y un tercero, y por el distorsionado ejercicio del derecho entre algunos abogados, jueces de la República, Magistrados, etc. Estos son algunos argumentos que hacen al respecto:

- El conflicto es inherente al ser humano.
- El conflicto es consecuencia de tantas desigualdades que hay en el país.
- El criterio de justicia está en crisis desde su misma práctica, como desde quienes acuden a él.
- La Ley ha creado desconfianza en la palabra y los acuerdos verbales.
- El derecho ha creado inequidad jurídica.
- Una de las condiciones para que el conflicto se manifieste, es la disfuncionalidad en la comunicación, porque es a través de ella que se manifiesta la angustia, el miedo, la desconfianza, etc.[14]

2.2.3. ACTORES DEL CONFLICTO Y EL PAPEL QUE DESEMPEÑAN

Los actores están representados en diferentes espacios y expresiones, desde la confrontación armada pasando por las relaciones de vecindad y de cotidianidad al interior de la familia; quiere decir que lo conforman grupos armados, sociedad civil, gremios, Estado, personas común y corrientes, el clero, etc.

El papel de los actores que genera violencia son, entre otros:

Dueños del poder político y económico, mantener y defender intereses particulares, atemorizar y presionar, desestabilizar, dominar, impedir el bienestar social colectivo, atentar contra la dignidad de los grupos más vulnerables (jóvenes, niños, ancianos), involucrar a cada una de las personas en la confrontación armada, asesinar, secuestrar, retener forzosamente, torturar, obligar al desplazamiento a grupos y familias de sus habituales lugares de vivienda, tanto del campo como de la ciudad, violar los derechos humanos, extorsionar, distorsionar y utilizar los procesos de paz para fines no políticos y sí individuales para alimentar la guerra "ajusticiamiento" por sus propias manos, amenazas, utilización de jóvenes y menores de edad para la delincuencia o para la guerra.

---

13 *Pedro E. Valenzuela. "La estructura del conflicto y su Resolución".*

14 *Estudiantes últimos semestres de la Facultad de Derecho U. de A. 2000. Conversatorio.*

Los efectos que trae este papel de los actores en conflicto se traduce entre otros: agudización de la crisis económica, política y social, mayor violencia, pérdida de identidad y sentido de pertenencia, subdesarrollo, estancamiento económico, discriminación en la participación civilista, agudización de crisis en los procesos urbanísticos en las ciudades, participación cada vez mayor de los menores en la guerra, cambio de valores sociales, deshumanización del conflicto.

2.2.4. MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO EN MEDELLÍN

Particularmente en Medellín, la expresión del conflicto se ve caracterizada por un sinnúmero de manifestaciones como consecuencia de causas estructurales ya mencionadas y que en los últimos cuarenta (40) años se agudiza con la migración de familias que de manera desorganizada han llegado a la ciudad, siendo incontrolable para las autoridades municipales manejarlas.

El conflicto urbano es complejo y presenta una gran matización, tanto desde el punto de vista de los factores estructurales y coyunturales que se integran para expresar el conflicto urbano, como desde los diferentes actores, que participan de manera directa e indirecta en los conflictos cotidianos por lo cual no se trata de relaciones lógicas entre causas y efectos. El conflicto es multicausal, teniendo en cuenta los factores históricos y estructurales, culturales, territoriales, políticos, sociales, etc. Todo esto complejiza el conflicto urbano en la ciudad.

Por ende, las principales causas del conflicto urbano en la ciudad de Medellín son, entre otras: desde el ámbito nacional se genera la crisis social y económica que vive el país, relacionada con los diferentes problemas acumulados a lo largo de la historia y hacen que hoy se produzcan profundos desequilibrios en estos aspectos, generando a su vez unos altos niveles de incertidumbre social, que a su vez obstaculizan un desarrollo para la convivencia social.

"La historia de violencia y desplazamiento en el país y en nuestro caso, la región antioqueña, data de hace más de 50 años, convirtiéndose en un proceso complejo y crítico de transformación entre lo rural y lo urbano, incidiendo en las transformaciones de los patrones culturales, de relacionamiento social, de construcción de espacios, configurándose un tipo determinado de ciudad" [15].

En los años ochenta la negativa influencia del fenómeno de la narcoactividad, incorporó formas violentas para resolver los conflictos y necesidades básicas, "aquí el narcotráfico fue muy dañino, uno ver como a muchachos sanos los sonsacaban para que fueran sicarios, como no tenían de que vivir ellos aceptaban...". (líder de Aranjuez que pidió no ser identificada).

Especialmente en Antioquia y su capital, la agudización del conflicto armado se ha convertido en uno de los escenarios de guerra de los diversos actores, se trasladó de los campos a las ciudades capitales, pues las miles de personas que huyendo de los enfrentamientos y el abandono del Estado, creyeron encontrar en las ciudades la respuesta ante su incapacidad para resolver los problemas provocados por grupos armados en el campo y cabecera de pequeñas poblaciones. En este sentido, la urbanización del conflicto se refleja en la manera como se van involucrando

[15] *Asesoría de Paz y Convivencia. Visión conflicto Urbano y Estratégico en Medellín. 2000*

otros actores, ya sea como víctimas o como protagonistas directos de la problemática que vive la ciudad.[16]

De acuerdo con las experiencias encontradas y actores de la mediación y conciliación en los diferentes espacios en donde se desarrollan, clasificamos la manifestación del conflicto así:

- *RELACIONES INTRAFAMILIARES*

Ausentismo de los padres, maltrato físico, psicológico entre los integrantes de la familia, hacinamiento y ubicación de familias en zonas de alto riesgo geológico y social, disfuncionalidad en la relación de pareja, celos, carencia de diálogo y afecto, abuso sexual, violación de menores, drogadicción, alcoholismo, estrés individual y familiar ante la incapacidad para resolver las dificultades económicas y sociales; el mal manejo de la autoridad entre padres e hijos, madre-solterismo, incumplimiento de cuotas alimentarias, regulación de visitas de los padres frente a los hijos, repartición de bienes en la disolución de la sociedad conyugal, custodia y paternidad.

- *RELACIONES CON LA COMUNIDAD*

Problemas entre vecinos: topes, tomas de agua, servidumbre, humedades, arriendos, linderos, pago de servicios públicos, chismes, envidias, falta del respeto por el otro, agresión verbal, física y psicológica, riñas callejeras, indiferencia de la comunidad ante hechos delictivos, amenazas, incumplimiento de pagos a las deudas, enfrentamiento entre líderes por la lucha del poder, enfrentamiento entre grupos armados, manejo de basuras, alto volumen en la audición de la música hasta altas horas de la noche, el miedo para actuar ante circunstancias de violencia, desconocimiento de los derechos y deberes y la falta de oportunidad para acceder al conocimiento, incumplimiento de normas de convivencia, intolerancia ciudadana, carencia de participación en organizaciones comunitarias.

- *RELACIÓN CON EL ESTADO*

Ausencia del Estado en las comunidades marginadas, incumplimiento de los compromisos adquiridos con los procesos de paz, realización de obras por valorización de manera inconsultas con la comunidad, falta de educación, vivienda, de instalación de servicios públicos: Acueducto alcantarillado, legalización y titulación de predios y tierras, utilización del espacio como medio económico de supervivencia para muchas familias, a través de las ventas callejeras.

- *ASPECTOS SOCIALES*

Desempleo, desplazamiento forzoso, población flotante en zonas céntricas de la ciudad, niños de y en la calle, prostitución de adultos y menores, intolerancia religiosa, muertes violentas, lesiones culposas en accidentes de tránsito, discriminación por creencias religiosas, étnica, clase social de género y generacional, estigmatización a los pobladores que habitan sectores populares y/o marginados, enfrentamiento de grupos armados al rededor de las terminales de buses por vacunas y extorsiones a conductores y pasajeros.

- *RELACIONES ECONÓMICAS, LABORALES Y COMERCIALES*

Incumplimiento en las obligaciones prestacionales a empleados, incumplimiento en derecho

---

[16] *Ídem.*

inmobiliario, incumplimiento de las garantías en los productos e incumplimiento de las condiciones estipuladas en los contratos de compraventa.

2.2.4.1 OTROS ASPECTOS DE LA CONFLICTIVIDAD EN MEDELLÍN

Unido a la descripción anterior del conflicto en la ciudad, se hace necesario detenernos un poco en una de las causas locales que generan conflictividad cotidiana y que son motivo de consulta para mediadores, se trata de la confrontación armada entre diversos grupos que operan en Medellín. Se hace necesario entonces tener en cuenta esta referencia.

Estas son algunas estadísticas que muestran el grado de conflictividad que se vivió en la ciudad de Medellín en 1999, tomado de La Asesoría de Paz y Convivencia programa de la Alcaldía de Medellín, como resultado de un trabajo de investigación con la colaboración de otras entidades.

Confrontación entre grupos armados y participación de actores delicuenciales al margen de la ley, como factores que inciden en la conflictividad cotidiana en la ciudad de Medellín:

LA NARCOACTIVIDAD: aunque en comparación a épocas pasadas ha bajado de perfil, sigue siendo un factor desestabilizador, por su capacidad generadora de violencia y corrupción en todos los ámbitos.

LA GUERRILLA: si bien ha perdido influencia en sectores urbanos, que antes les eran adeptos, entre otras razones por la crisis de las milicias y las negociaciones políticas realizadas, Medellín y el Área Metropolitana continúan siendo un centro de acopio logístico y también epicentro de acción de algunos comandos urbanos de las FARC y el ELN.

AUTODEFENSAS: también tiene a la ciudad como su centro logístico y financiero, y está trenzado en conflictos territoriales con la guerrilla y las milicias urbanas.

BANDAS: aunque no cuentan con el mismo poder económico y militar del pasado, continúan multiplicándose; están conformadas en su mayoría por menores de edad, y su composición varía entre los 10 y 100 miembros. Ante la crisis de finanzas (que en su mayoría provenían del narcotráfico) y debido a un mejoramiento del sistema judicial y de los organismos de seguridad para enfrentar el delito, éstas han acudido a las "plazas de drogas" y al cobro generalizado extorsivo ("vacunas") en los barrios populares (rutas de buses, casas, comercio, etc.). De hecho, este ha sido el fondo de muchas de las disputas territoriales en barrios populares de la ciudad.

COMBOS: son grupos de jóvenes entre los 13 y los 20 años, que se reúnen en las esquinas de los barrios con niveles de alto riesgo y en el que surgen las primeras manifestaciones de expresión contra las normas establecidas, bien sea por su propia iniciativa o por la motivación de otros. No poseen una estructura jerárquica definida. En ocasiones es la organización juvenil previa a la banda.

MILICIAS: a finales de la década de los 80, aparecieron como expresión armada las autodefensas barriales, ligadas a la estrategia guerrillera. Hoy, estas milicias están fragmentadas, debilitadas y afrontan grandes problemas de descomposición en su interior. Las hay de tres tipos: ligadas a la guerrilla, las independientes y las que están entremezcladas con la delincuencia común.

LA VIOLENCIA DIFUSA: las investigaciones le adjudican entre un 60% y 70% de los homicidios en la ciudad. Incluye un amplio rango de violencias: aunque en ella puede ubicarse muchos de los delitos asociados a combos y bandas, pasa por la violencia interpersonal y la doméstica. Cerca

del 50% de esta problemática tiene ocurrencia los fines de semana y está asociada al extremado consumo de licor, el deterioro de la calidad de vida, los altos índices de armamentismo y a una cultura con una gran predisposición a la agresión[17].

Milicia, Combos y Bandas en Medellín y el Area Metropolitana, 1999.

◆ Total grupos registrados	192
◆ Total jóvenes (hombres y mujeres)	7.428
◆ Promedio de jóvenes vinculados directamente por grupo	38.6%
◆ Total de mujeres que actúan en los grupos	1.254
◆ Promedio de mujeres por grupo.	7%

Actividades delicuenciales:

- Vacunas (cobro extorsivo a los habitantes de los sectores donde actúan los grupos, terminales de buses y colectivos, comercio en general).
- Atraco callejero y raponeo
- Robo de vehículos.
- Sicariato.
- Mercenarios.
- Expendio de droga.
- Apartamenteros.
- Piratería terrestre.

2.3. PROCESOS COMUNITARIOS DE JUSTICIA

Como hemos argumentado desde el principio de este capítulo, los conflictos alteran de manera directa la convivencia entre individuos, grupos, barrios, sociedades, etc., interrumpiendo así el desarrollo de los mismos. En contextos marginados es donde se presentan con más variedad y con mayor frecuencia los conflictos y es allí también, el escenario donde la comunidad ha encontrado recursos propios para resolver los conflictos de manera pacífica.

Estos mecanismos aparecieron antes que existieran las leyes y la reglamentación para resolver los conflictos a través de la conciliación, el arbitraje, etc., porque han sido prácticas culturales y de relación que se construyen desde la convivencia y la cotidianidad. Algunos grupos étnicos por siglos han controlado la comunidad con mecanismos propios de justicia: indígenas, comunidades negras, los palenques, etc. Este control es acogido y respetado por la comunidad.

2.3.1. JUSTICIA COMUNITARIA

El aprendizaje de procedimientos alternativos para resolver los conflictos presupone un proceso de cambio de mentalidad y actitud en quienes lo orientan y reciben. Esta premisa es ratificada en las respuestas de los entrevistados" si hubiera mas conocimiento de la gente y aceptaran mas la conciliación como medida para solucionar los problemas, la conciliación fuera mejor".[18]

La justicia comunitaria le da a la comunidad la posibilidad de participar en el tratamiento de sus

[17] *Tomado del documento Visión Conflicto Urbano y Estrategias en Medellín de la Asesoría de Paz y Convivencia, 2000.*

[18] *Conciliador en equidad entrevistado.*

propios conflictos, sin tener que acudir a la violencia[19], situación que ha venido cambiando gracias a la actitud de la misma comunidad por otras como el diálogo, la concertación, la negociación, etc. Se constituye la comunidad entonces, en vehículo y recurso en sí mismo para resolver el conflicto, es decir, sujeto de cambio y solución.

Son prácticas de justicia aplicadas por la comunidad en general o por una persona o grupo de personas que gozan del prestigio y la aceptación general, en quien o quienes se ha confiado, por su reputación, la determinación y solución de los conflictos[20].

La Constitución Nacional, plantea la justicia Comunitaria como uno de los fines colectivos propuestos por nuestra organización estatal, hacia el logro de la cual debe tender, no sólo el sistema jurídico político, sino en su totalidad la organización social.[21]

Las formas comunitarias de solución de conflictos, son una alternativa que se plantea frente al sistema tradicional de impartir justicia por el Estado, es buscar que las comunidades se apropien de sus problemas y busquen soluciones alternas, sin tener que acudir a entidades tales como: inspecciones municipales de policía, comisarías de familia, juzgados, etc.

Ante el conflicto urbano que se presenta y la ineficiencia del Estado como adjudicador o distribuidor de justicia, donde la intervención es más de tipo represivo y controlador que preventivo; es importante resaltar la intervención de líderes comunitarios, quienes por su labor de conciliadores o mediadores y con una gran sabiduría popular, han posibilitado el manejo de la comunicación entre los miembros de la comunidad, buscando como fin, mejorar o restaurar una convivencia armónica.

La informalidad y espontaneidad que las comunidades marginadas han desarrollado para llevar a cabo mecanismos alternativos para resolver de manera pacífica los conflictos, bajo criterios culturales propios, han logrado construir para su misma comunidad procesos comunitarios de justicia, labor que se desarrolla día a día, paso a paso y que ha permitido niveles sostenibles de convivencia. "Corremos un grave peligro nosotros como líderes, pero seguimos adelante porque amamos a la comunidad, quiere decir que el Gobierno debiera reconocer nuestra labor en las comunidades, porque gracias a nosotros como líderes la violencia en Medellín, ha disminuido".[22] (Luz García Copete).

Estas formas alternativas para resolver los conflictos en las comunidades, son ejercidas básicamente por dos grupos de personas, conciliadores en equidad y mediadores. Los primeros desarrollan esta labor con el aval del Ministerio de la justicia y el Derecho y son portadores de un carnet que los acredita como aptos para conciliar en las comunidades. Esta labor no es remunerada, el nivel de exigencia es mínimo (ser reconocidos y/o trabajar en organizaciones comunitarias) y no necesariamente ser abogado. Se rigen por normas legales como se dirá más adelante. Su intervención va dirigida a orientar, asistir a familias y entre vecinos, es poca su participación en problemas generados por el conflicto armado, como una de las principales causas de violencia en la ciudad.

---

[19] *Técnicas de la Paciencia, pág. 71.*

[20] *Técnicas de la Paciencia, pág. 21.*

[21] *Técnicas de la Paciencia, pág. 13.*

[22] *Entrevista a líder comunitaria de la zona Centro Oriental de Medellín.*

El objetivo central para crear figuras como la conciliación en equidad fue el descongestionar los juzgados (Seminario de conciliación Universidad de Medellín 2000), por ello la figura no ha sido bien recibida por la comunidad. "Uno de los problemas que tememos los conciliadores en equidad es la desconfianza y el desconocimiento de la comunidad en la conciliación" (conciliador en equidad del barrio Castilla).

El incumplimiento en una de las partes puede producir fallos judiciales.

En la ciudad de Medellín de los 136 carnetizados por el Ministerio de Justicia, sólo ejercen su labor el 25% en inspecciones de policía, en la zona Nor Occidental en tres inspecciones municipales de policía, en la zona Nor Oriental en una inspección, en la zona Centro Oriental en tres inspecciones, en la zona Centro Occidental en una inspección y en la zona Sur Occidental en una inspección, (ver cuadro de relación conciliadores en equidad) y unos pocos de manera particular en sus propios barrios o centros de conciliación como el de Moravia. La falta de apoyo por parte del Gobierno Nacional y local los ha obligado a retirarse de esta labor, "quisiéramos hacer más por la conciliación en equidad, pero no tenemos apoyo, ni siquiera un lugar dónde poder hacer las conciliaciones, ni papelería; nos hace falta actualizarnos académicamente, pero nos abandonó el Gobierno, a pesar que no perseguimos salario por lo que hacemos" [23]. Por lo anterior muchos conciliadores en equidad hacen las conciliaciones en sus propias casas o en las de los usuarios. "Yo tengo que andar con una carpeta bajo el brazo, esa es mi oficina, como no puedo ir a la inspección 8B por problemas de seguridad, no tengo tampoco pasajes y la gente a la que le ayudo tampoco... debo hacerlo así" (conciliador de Villa Tina).

<u>Los mediadores:</u> son líderes comunitarios reconocidos y acogidos por la misma comunidad y realizan labores de pacificación comunitaria, especialmente entre grupos enfrentados que desestabilizan el diario vivir de una comunidad. No son nombrados por ninguna organización para ejercer esta labor, tampoco se rigen por normas legales, sin embargo, son legitimados y respetados por la comunidad. No tienen horario establecido para intervenir en la comunidad y siempre están prestos para mediar en los diferentes conflictos que se presenten. Ellos también median entre la comunidad y el Estado, (obras de infraestructura, vías, andenes, muros de contención, desalojos, etc.), por asuntos territoriales entre grupos armados.

No tienen un horario ni días de atención determinada. Los vemos salir a cualquier hora del día o de la noche. "Muchas veces me tocó salir a altas horas de la noche (2:00 ó 3:00 de la madrugada), resolver los conflictos entre los grupos armados aquí en Caicedo" (Luz Enna García Copete, mediadora).

Algunos de los mediadores dicen que "Es que primero uno es mediador y después conciliador, porque como a uno es a la que le creen y conoce los problemas, vienen y se acercan a nosotros como mediadores y después si es necesario van al conciliador, pero no siempre lo hacen" (Alice Hurtado mediadora del barrio Antioquia).

El mediador busca recursos humanos dentro y fuera de la comunidad para resolver los conflictos; no lleva actas y su proceso es más lento. Mientras un conciliador en equidad facilita una conciliación en una o dos sesiones, el mediador puede demorar semanas, meses o años para ver los resultados.

Este ejercicio de resolución pacífica de conflictos utiliza espacios formales e informales (iglesias

---

[23] *Conciliador en equidad participante en el taller de conciliadores y mediadores.*

católicas y cristianas, escuelas y colegios, espacios comerciales, la calle, escenarios deportivos, parques, las cárceles, casetas comunales, parques de recreo, etc. Es, además, ejercido por representantes de organizaciones comunitarias, ONGs, iglesias, de entidades públicas y privadas, líderes comunitarios: juntas de Acción Comunal, grupos juveniles, asociaciones de padres de familia, madres comunitarias, entre otros.

2.4. ASPECTOS LEGALES DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS PARA RESOLVER LOS CONFLICTOS EN COLOMBIA

Nuestra nación es uno de los países donde más se legisla. Pudiera interpretarse que es un mecanismo para sujetar la actuación de los individuos, se traduce como la incapacidad de trabajar pedagógica y democráticamente la formación de la ciudadanía. Por ello, la salida más fácil es legislar y penalizar las conductas humanas, recordemos que en el diseño de las leyes no hay participación ciudadana y sí en su aplicación.

En Colombia con la Constitución de 1991, se dan los primeros pasos para darle significado y reconocer el valor que tienen las propuestas comunitarias para resolver los conflictos de manera pacífica, a través del artículo 116 de la Constitución Política de Colombia.

Es a partir de la Ley 23 de 1991 con la que se inicia la implementación de la conciliación en equidad, en tres fases a saber:

1. Implementación y formación a líderes comunitarios.
2. Capacitación y carnetización a conciliadores en equidad.
3. Seguimiento y asesoría a la labor del conciliador.

Estas fases se han cumplido a medias, porque la expresión de los conciliadores frente al acompañamiento, capacitación, asesoría y seguimiento dejaron de ser asistidas por quien le corresponde desde el Gobierno hacerlo (Ministerio de Justicia y del Derecho). "Nos capacitaron muy bien mientras se implementó la medida para descongestionar los juzgados, pero ahora nos abandonaron de un todo y por todo, no sabemos a quién acudir, desde que se fue la funcionaria encargada para Antioquia" (Jesús Balbín conciliador en equidad).

En materia de resolución pacífica de conflictos, las leyes colombianas reglamentan los mecanismos en los siguientes artículos:

Artículo 228 Constitución Política: La Administración de justicia es función pública. Sus decisiones son independientes. Las actuaciones serán públicas y permanentes con las excepciones que establezca la ley y en ellas prevalecerá el derecho sustancial. Los términos procesales se observarán con diligencia y su incumplimiento será sancionado. Su funcionamiento será desconcentrado y autónomo.

Artículo 116 inciso 4° Constitución Política: Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.

Los centros de conciliación fueron creados por el artículo 90 de Ley 23 de 1991 (modificado por el artículo 112 Ley 446 de 1998) que dice: El art. 90 de la Ley 23 de 1991, quedará así: El arbitraje podrá ser independiente, institucional o legal. El arbitraje independiente es aquel en que las partes acuerdan autónomamente las reglas de

procedimiento aplicables en la solución de su conflicto; institucional aquel en el que las partes se someten a un procedimiento establecido por el centro de arbitraje; y legal, cuando a falta de dicho acuerdo, el arbitraje se realice conforme a las disposiciones legales vigentes.

Los mecanismos pacíficos para resolver los conflictos a la luz de la Ley son:

- La mediación.
- La conciliación.
- El arbitramento.
- La amigable composición.

LA MEDIACIÓN

Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual un tercero ajeno al problema interviene entre las personas que se encuentran inmersas en el conflicto para escucharlas, ver sus intereses y facilitar un camino en el cual se encuentren soluciones equitativas para los participantes en la controversia.

El acuerdo logrado a partir de la mediación, actualmente no produce efectos jurídicos, salvo que las partes decidan formalizarlo en una notaría o en un centro de conciliación.

LA CONCILIACIÓN
(Artículo 64 Ley 446 de 1998)

Es un conjunto de actividades a través de las cuales las personas envueltas en un conflicto lo resuelven con la intervención de un tercero imparcial y facilitador llamado conciliador.

El conciliador tiene legalmente prohibido decidir, actúa por consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudarlas a llegar a un acuerdo que las beneficie a ambas. Dicho acuerdo, firmado por el conciliador y las partes, produce efectos de cosa juzgada y mérito ejecutivo.

Existen tres clases de conciliación:

- La judicial: Es la que se lleva a cabo dentro de un proceso que esta conociendo un juez.
- La administrativa u oficial: Es la que se efectúa ante las autoridades administrativas, como inspectores de trabajo, I.C.B., defensores de familia, Procuradores delegados, comisarios de familia, etc.
- La de centros de conciliación y conciliación en equidad: esta caracterizada por ser informal, es decir, que para poder llevarla a cabo no se inicia ningún tipo de proceso, ni tiene formalidades procedimentales. Además, el conciliador no es un funcionario público, es un particular investido transitoriamente de las facultades para administrar justicia.

EL ARBITRAMENTO
(Artículo 111 Ley 446 de 1998)

Es un mecanismo por medio del cual las personas envueltas en un conflicto lo resuelven a través de la decisión tomada por un tribunal de arbitramento compuesto por un tercero llamado árbitro. Este tercero es un particular.

La decisión de este tribunal, se asimila a la sentencia de un juez y se denomina laudo arbitral.

LA AMIGABLE COMPOSICIÓN
(Artículo 130 Ley 446 de 1998)

Es un mecanismo por medio del cual un tercero imparcial (amigable componedor) toma la decisión sobre un conflicto en virtud de un mandato que le ha sido otorgado por las personas envueltas en el conflicto.

Esta decisión no tiene los efectos jurídicos de una sentencia.

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El diagnóstico que se llevó a cabo es de carácter descriptivo, la base de la información recopilada a lo largo de la investigación, se circunscribió a escenarios como espacios comunitarios con organismos de base, líderes, usuarios, entidades públicas, privadas y académicas, como informantes primarios, con quienes se realizaron los talleres, se aplicaron encuestas y entrevistas. Las fuentes secundarias las constituyeron los documentos base del proyecto Componente justicia Cercana al Ciudadano convenio BID - Municipio de Medellín, análisis de documentación relacionada, entrevistas con expertos y entidades capacitadoras, que contribuyeron a ubicar elementos teóricos frente a los mecanismos alternativos para resolver los conflictos.

La metodología utilizada sirvió para conocer las causas del conflicto, las manifestaciones y mecanismos para resolverlos desde los diferentes ámbitos: comunitarios, institucionales y académicos.

Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación de diferentes técnicas que comprometieron la participación individual, grupal y colectiva en espacios institucionales y comunitarios dentro de lo cotidiano, formal e informal, que facilitó además, el diseño de una matriz que recogiera los aspectos más relevantes de la mediación y conciliación en equidad que se lleva a cabo en las comunidades, para clasificarlas y conocer el grado de necesidades que tienen los organismos comunitarios e institucionales (públicos, privados y académicos).

El proceso metodológico buscó la participación individual y colectiva de quienes intervienen en los modelos alternativos, para resolver pacíficamente los conflictos en la ciudad de Medellín.

Se tuvo coordinación permanente entre el equipo de trabajo que desarrolló el proyecto con las personas encargadas de orientar el subcomponente "Impulso a los Mecanismos de Resolución de conflictos cotidianos por medios no violentos" a quienes se les hizo entrega de cada una de las propuestas, instrumentos, informes, entre otros, como productos que se construyeron desde el proyecto.

La convocatoria a todas las entidades particulares se hizo a través de la Secretaría de Gobierno Municipal por medio de una carta de presentación del equipo de trabajo, dirigida a líderes comunitarios, instituciones, corporaciones y ONGs, con quienes se concertaron entrevistas tendientes a conocer e informar sobre las acciones que desarrollan dentro de los procesos de resolución pacífica de conflictos.

3.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La metodología se llevó a cabo mediante el diseño y aplicación de diferentes estrategias, técnicas y herramientas, que permitieron caracterizar y/o conocer las experiencias en resolución de conflictos con métodos pacíficos que se desarrollan en la ciudad:

- *Encuesta:* se diseñaron tres tipos de encuestas: Comunitarias, institucionales y las dirigidas a las inspecciones municipales de policía, corregidurías y comisarías de familia. En las que se buscó ubicar datos que nos permitieran ver resultados cuantitativos y cualitativos de las diferentes experiencias. Con ellas se logró identificar el grado de estructura organizativa y administrativa, los procesos de capacitación, aspectos operativos,

población objeto, caracterización de los motivos de consulta (los conflictos), conocimiento de quienes realizan las labores de facilitador y/o conciliador, condiciones locativas, resultados, características de la población que atiende, etc. (ver en anexos).

- *Entrevistas estructuradas*: fue dirigida a líderes comunitarios, conciliadores en equidad, abogados conciliadores, expertos, funcionarios de entidades públicas y privadas, etc. Esta herramienta buscó caracterizar el ejercicio de la conciliación y otros métodos alternativos para resolver los conflictos, en el ámbito institucional (entidades públicas y privadas), como desde los espacios comunitarios, en el que pasa a legitimar las diferentes formas pacíficas de hacer justicia desde la misma comunidad. A través de este instrumento conocimos la percepción del conflicto, sus orígenes o causas, manifestación del mismo; como también las bondades, riesgos, dificultades, posibilidades de los métodos pacíficos para resolver los conflictos cotidianos y aquellos que involucran a sectores, barrios, comunas y zonas. Situación conflictiva que surge como el resultante de la convivencia disfuncional entre los seres humanos, al interior de la familia, entre grupos y la misma comunidad. (ver en anexos).

- Para cumplir con uno de los objetivos, el estudio establece clasificar las experiencias según el grado de eficiencia y eficacia en las diferentes formas concertadas para resolver los conflictos en los ámbitos comunitarios e institucionales. Para ello se tomaron en cuenta criterios relacionados con la estructura, el funcionamiento, procesos, personal que orienta los procesos de conciliación o mediación en las comunidades, evidencia de resultados, cobertura, grado de conflictividad, manejo de los casos, tipologías del conflicto, manejo de los diferentes métodos, casos atendidos y resueltos, disminución de la conflictividad en los barrios, en los hogares, entre vecinos, etc.

- *La observación*: a través de las visitas de campo a las comunidades, como a las entidades públicas y privadas en toda la ciudad de Medellín, incluyendo en este los corregimientos, espacios en los que se observó los ambientes físicos, sociales, económicos, políticos, cotidianos, las carencias y recursos que poseen las comunidades, organizaciones comunitarias, instituciones que llevan a cabo procesos de mediación y conciliación. Al interactuar con quienes participarán en la investigación permitió conocer el grado de compromiso con los diferentes mecanismos pacíficos de resolución de conflictos, su percepción del conflicto, etc.

  Con la autorización de usuarios y líderes comunitarios, se presenciaron varias conciliaciones, en las que se pudo analizar el procedimiento para resolver el conflicto, tipología de casos que se presentan, espacios locativos y actitudes del conciliador.

- *Talleres:* se realizaron con la participación de conciliadores, mediadores, y estudiantes de universidades; espacios donde se socializaron experiencias en la resolución de conflictos; al igual que la percepción que se tiene frente a él. Entre los encuentros podemos mencionar: el realizado en el auditorio de la Universidad Antonio Nariño con 45 líderes comunitarios representantes de diferentes sectores de la ciudad, donde se contó también con la presencia del rector de la institución (conciliador en equidad) y estudiantes de la Facultad de Derecho. El taller fue realizado con 26 estudiantes de quinto año de derecho de la Universidad de Antioquia, cuyas

prácticas se desarrollan en el centro de conciliación adscrito al consultorio jurídico. (ver cuadros N° 12 y 13).

- *Conversatorios*: dieron éstos la posibilidad que: - usuarios de los centros comunitarios de resolución de conflictos manifestaran su sentir con relación a los servicios que éstos les prestan, ambiente en el que se desarrolla la conciliación, actitud del conciliador o mediador para acercar las partes y resultados obtenidos a nivel individual y colectivo. - Los inspectores municipales de policía expresaron la percepción que ellos tienen frente al ejercicio que viene realizando el conciliador en equidad en los distintos locales de las inspecciones. - Compartir vivencias con ONG's que tienen experiencia en investigación de justicia comunitaria. - Con la comunidad de los barrios Las Independencias, Veinte de Julio y Nuevos Conquistadores, se sostuvo una conversación alrededor de las causas, manifestación del conflicto y las perspectivas de ellas frente a la conciliación en equidad en el barrio.

- Reuniones: con inspectores especiales, inspectores municipales de policía, comisarios de familia y corregidores, las que nos permitieron, a través del coordinador del subcomponente "Impulso a los mecanismos de resolución de conflictos cotidianos por medios no violentos", dar a conocer los objetivos de la investigación y a su vez involucrarlos como parte activa del proyecto, lo que facilitó el proceso de recolección de la información.

- *Formatos*: se diseñaron diferentes formatos y bases de datos que nos permitieron recoger y organizar la información suministrada por la comunidad y entidades públicas y privadas. (ver anexos).

- *Llamadas telefónicas*: a través de listados de las organizaciones comunitarias se realizó un sondeo, el que nos permitió identificar líderes y/u organizaciones comunitarias con experiencia en resolución de conflictos con quienes se concertaron las respectivas citas. Además se tuvo contacto con otras entidades de carácter público y privado.

- *Capacitación*: se participó en diferentes eventos académicos en temas relacionados con la conciliación, derechos humanos y jueces de paz, las que contribuyeron en la construcción y análisis de los conceptos relacionados con el tema.

- *Registro fílmico y fotográfico de experiencias en mediación y conciliación en el ámbito comunitario, en diferentes barrios de la ciudad:* a través de este instrumento se nos permitió conocer en detalle testimonios de procesos de justicia comunitaria, espacios locativos utilizados para ella y conclusiones de los talleres realizados. (Con el presente trabajo se presenta la edición del video "EXPERIENCIAS COMUNITARIAS EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN") que pretende mostrar la percepción que la comunidad tiene del conflicto (causas que lo originan y sus manifestaciones), las estrategias para resolverlos desde la misma comunidad, las dificultades, logros y propuestas para que el ejercicio de la conciliación en equidad y la mediación tengan mayor impacto entre la comunidad.

- *Mapa:* en un mapa de la ciudad en escala de 1:10.000 se identificó, acorde a convenciones, las instituciones, entidades públicas, organizaciones no gubernamentales, entre otras, que sirven como mediadores para la resolución pacífica de conflictos o que operan como centros de conciliación.

Se estableció una base de datos de:

- Líderes comunitarios, conciliadores en equidad, mediadores, párrocos, pastores, corporaciones y ONGs etc., con experiencia en mediación, conciliación de conflictos comunitarios o que han apoyado procesos de paz. (ver cuadro N° 14).
- Institucional: centros de conciliación que existen en asociaciones, universidades etc.
- Se creo una matriz DEFOES que ubicará un diagnóstico rápido de la conciliación en equidad en la ciudad de Medellín. Se pudo entonces definir las dificultades, fortalezas y estrategias, de los métodos alternativos de resolución de conflictos que se llevan en las comunidades.
- Elaboramos un cuadro que da cuenta de algunas entidades que han estado capacitando y que contiene: entidad capacitadora, temática, número de participantes (cada institución anexó listado de asistentes, en espera de ser carnetizados por el Ministerio de Justicia), (ver cuadro Nro. 10) y otro que ubica los conciliadores en equidad activos en la ciudad de Medellín (ver cuadro Nro. 2).

Para la identificación de líderes mediadores se elaboraron dos cuadros, uno por la zona Occidental y otro por la zona Oriental, éste incluye los barrios, comunas y corregimientos. (ver cuadros N° 4 y 5).

3.3. PROCESO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS EXPERIENCIAS ENCONTRADAS

Para llevar a cabo esta tarea, se recogió toda la información de las experiencias encontradas, tanto de conciliación en equidad, como de mediación y otras técnicas descritas en el próximo capítulo.

Para seleccionar las experiencias se elaboró un formato de evaluación, que permitió darle a cada criterio una calificación de dos (2) en dos (2) hasta llegar a diez (10) como máxima calificación.

3.3.1. MATRIZ

Esta matriz nos permitió seleccionar las experiencias comunitarias en resolución de conflictos y visualizar los diferentes procesos metodológicos utilizados por la comunidad para resolver los conflictos (ver cuadro N° 6).

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Los métodos pacíficos para resolver los conflictos en la ciudad de Medellín ofrecen una variedad amplia, como resultado de la igual diversidad de problemas y de quienes buscan aportar con su intervención para que la ciudad de Medellín conviva pacíficamente. En las comunidades, estos modelos se convierten en una herramienta que posibilita espacios de participación, encaminados al ejercicio de la justicia comunitaria y a la construcción propia y particular de ciudad.

Es la forma de resolver alternativamente los conflictos por parte de actores, diferentes a las autoridades estatales que conducen a la comunidad en general a buscar mecanismos propios para hacer de su espacio, un lugar donde se pueda vivir mejor.

Las diferentes estrategias utilizadas por organismos privados y comunitarios, obligan a tomar en cuenta aquellos mecanismos para resolver conflictos que obedecen a una dinámica y/o problemática interna y que además evidencian resultados en las comunidades.

Es por lo anterior que se tuvieron en cuenta aquellas formas comunitarias como es la conciliación en equidad y mediación, que líderes comunitarios y/o organizaciones vienen desarrollando en búsqueda de mejorar los niveles de convivencia de la comunidad.

Para llevar a cabo lo anterior, inicialmente se formularon preguntas que condujeran a jerarquizar las experiencias y a seleccionar los contenidos, que más tarde se denominarían criterios de selección, fueron ellas:

1. ¿Estructura administrativa y de funcionamiento suficiente para atender la demanda del público que lo necesita?
2. ¿El centro de resolución de conflictos está en la capacidad para responder a las expectativas de las demandas de la comunidad?
3. ¿Personal idóneo y debidamente capacitado para atender a la población que requiere un intermediario para resolver su problema?
4. ¿La comunidad recurre con confianza al centro de resolución de conflictos?
5. ¿El centro y/o los conciliadores en equidad o mediadores atienden diversos conflictos de la comunidad, familiares, entre vecinos, etc.?
6. ¿El centro de resolución de conflictos está adscrito o respaldado por una entidad legalmente constituida?
7. ¿Cuántas conciliaciones o mediaciones se realizan en la semana?
8. ¿Se evidencian en casos concretos los resultados de las mediaciones y/o conciliaciones?
9. ¿La conflictividad en la zona o barrio ha disminuido gracias a la labor de los mediadores y conciliadores ubicados en los centros de resolución de conflictos?
10. ¿La cobertura o radio de acción del centro de resolución de conflictos va más allá del barrio donde se ubica?
11. ¿El centro de resolución de conflictos está legalmente constituido?
12. ¿Los conciliadores en equidad que atienden el centro de resolución de conflictos tiene la capacitación suficiente?
13. ¿El proceso de la conciliación va mas allá de la audiencia de conciliación, es decir, existe seguimiento en los casos?
14. ¿Existe análisis, sistematización y proyección de la labor en conciliación que se realiza en el centro?

Una vez se analizaron y respondieron las preguntas mencionadas, se diseñaron unas categorías que calificaran y sirvieran de respaldo y sustento para clasificar las experiencias comunitarias, como objeto central de nuestro trabajo.

La matriz que ayudará a clasificar las experiencias es la siguiente.

4. HALLAZGOS

En las comunidades estos modelos se convierten en una herramienta que posibilita espacios de participación, encaminados al ejercicio de la justicia comunitaria y a la construcción propia y particular de la de ciudad.

Es la forma de resolver alternativamente los conflictos por parte de actores, diferentes a las autoridades estatales que conducen a la comunidad en general a buscar mecanismos propios para hacer de su espacio, un lugar donde se pueda vivir mejor.

Las variadas estrategias utilizadas por los diferentes organismos privados y comunitarios, obligan a tomar en cuenta aquellos mecanismos para resolver conflictos que obedecen a una dinámica y/o problemática interna y que además evidencian resultados en las comunidades.

Estos métodos alternativos que surgen de la comunidad han sido producto de procesos de maduración en el tiempo y con el consenso comunitario. "Antes, cuando llegaba tanta gente de muchas partes del país, surgieron muchos conflictos y los muchachos que eran los milicianos, obligaban a las personas a respetar a los otros o lo hacían ir del barrio, luego depositaron la decisión en los líderes comunitarios, Junta de Acción Comunal y ahora son las mismas personas las que deciden como acordar, por las buenas, la solución a su conflicto". (Alberto Cobo, Junta de Acción Comunal El Oasis Tropical).

[illegible] por lo anterior que se retomarán como válidas, [illegible] sólo las experiencias de conciliación en equidad, el arbitramento, amigable composición, [illegible]ciable, etc., sino aquellas formas [illegible]itarias que buscando una convivencia [illegible] de conflictos más allá de dos partes o [illegible] en la comunidad, la que está siendo [illegible]ada con estas medidas.

Algunos de los mecanismos para resolver los conflictos en escenarios comunitarios e institucionales son:

4.1. LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD

Los resultados aquí descritos obedecen al desarrollo de talleres con los conciliadores en equidad, como de entrevistas ya explicadas en el capítulo anterior. Lo que encontramos en la interacción con los conciliadores en equidad, la representamos a través de un cuadro, en el que relacionamos: espacio institucional, ubicación en la ciudad, horarios de atención, número de conciliadores en equidad, observaciones e información mediante listado de los conciliadores en equidad carnetizados por el Ministerio de Justicia (ver cuadros N° 2 y 11).

4.1.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Problemas que atienden:

Violencia intrafamiliar (de pareja, relación padres e hijos, con otros familiares dentro y fuera de la vivienda, etc.). Conflictos entre vecinos (topes, servidumbre, arriendos, humedades, pago de servicios públicos, alcantarillado, conflictos de titulación, deudas), entre otros.

PROCEDIMIENTOS

Citación, exposición y análisis del conflicto para entrar a mediar. Presentación de fórmulas de solución y compromisos.

4.2. LA MEDIACIÓN

Es el método más usado en la ciudad para resolver los conflictos de manera dialogada y concertada. Como dijéramos en los primeros capítulos son líderes comunitarios que interesados en aportar

a la convivencia pacífica se han involucrado de manera personal a buscar la mejor forma para que los problemas se puedan solucionar.

Encontramos una diversidad de métodos utilizados desde las comunidades y con muy variados líderes. Para ilustrar este método, mostraremos como en los barrios buscan con estrategias propias construir procesos de paz.

Presentaremos algunas experiencias representativas de la mediación que están llevando a cabo organizaciones comunitarias, así como líderes. Relacionaremos experiencias desde la labor de las Juntas de Acción Comunal, como de líderes independientes que buscan la convivencia pacífica a través de la interlocución con los grupos armados, también los aportes que un grupo de mujeres hacen al respecto. Además, experiencias que por su repercusión social en la ciudad ameritan tenerlas en cuenta como la que hace la mesa de trabajo de la cárcel Bellavista (ver cuadro N° 4 y 5).

Desde lo institucional retomaremos la labor que desarrolla la Asesoría de Paz y Convivencia, como entidad municipal que media en los conflictos armados de la ciudad.

Las experiencias seleccionadas ilustrarán de manera práctica la caracterización de la comunidad que atienden, en su mayoría, la situación del mediador frente a la comunidad, sus carencias, fortalezas, sueños y propuestas para desarrollar mejor su trabajo. También se observarán los diferentes métodos que se usan para orientar, apoyar e intervenir en la solución de los conflictos. Se describirá el contexto y ambiente social, político y económico de las comunidades donde se media y los resultados que se han obtenido de esta labor en cada uno de los espacios. (ver cuadro N° 6).

4.2.1. EL OASIS TROPICAL DEL BARRIO MORAVIA

Por medio de una entrevista al presidente de la Junta de Acción Comunal nos hace referencia a las características poblacionales, necesidades y los métodos utilizados para resolver los conflictos.

Las características generales del sector son: la población está cercana a los 5.000 habitantes, de los cuales 3.000 son niños. Pertenecen a los estratos cero (0) y uno (1). El 75% de sus habitantes potencialmente habilitados para desempeñarse laboralmente están desempleados. Sus habitantes son estigmatizados por el resto de la ciudad y es una de las razones para no ofrecerles trabajo. La cabeza de familia la constituyen en su mayoría mujeres poco preparadas académicamente.

Las carencias que se presentan en este barrio son muchas y con muy diversas matices: no hay acueducto, alcantarillado, telefonía, la energía es de contrabando, no se tiene un puesto de salud, no existen lugares de recreación, escuelas, colegios, etc. La administración municipal no invierte por estar ubicada en zona de alto riesgo.

El barrio nace y se sostiene a través de invasiones de familias que han venido de muchos lugares del país, huyendo de la violencia y de las precarias condiciones económicas. Este choque de culturas ha provocado muchas controversias.

En este panorama los conflictos se agudizan y las acciones para resolverlos se hacen cada vez más complejas; sin embargo, la Junta de Acción Comunal se puso en la tarea de buscar alternativas propias para intervenir en los conflictos.

Manifestación del conflicto:

- Violencia intrafamiliar.
- Mala convivencia entre vecinos.

- Celos entre parejas y vecinos.
- Problemas entre vecinos por: topes, humedades, utilización de agua potable, préstamos, deudas, entre otros.
- Riñas callejeras.
- Proliferación de comentarios y "chismes".

Proceso de intervención:

1. Primero los problemas los solucionaban los muchachos, antes milicianos, ahora gestores de paz y lo hacían a través de la intimidación y presión. Las personas cumplían por miedo o temor a que les pasara algo.
2. Cuando el barrio se fue organizando, la Junta de Acción Comunal asumió esta tarea: al principio una de las partes venía con la inquietud o queja, la Junta analizaba el caso y recomendaba qué hacer a la otra parte enviándole una comunicación por escrito y firmada por todos los miembros de la Junta de Acción Comunal, con la aclaración de que si no se acataba la decisión se informaría ante las autoridades competentes sobre su incumplimiento.
3. Luego se toma otra estrategia: cuando una de las partes venía a la Junta se les escuchaba la queja y se citaban a las dos partes, luego de escucharlas se tomaba una decisión con la recomendación de la Junta, si la decisión era aprobada por las partes éstas deberían acogerlas, de lo contrario se les expulsaría del barrio a quienes incumplan.
4. Los conciliadores evaluaron esta medida y concluyeron que ésta tampoco era la mejor salida para conciliar. Se toma la decisión de establecer unas pautas que no sólo orientarían a las partes, sino a los mismos conciliadores y éstas fueron a través de preguntas en las que las partes son las que proponen la solución. Aquí el conciliador orienta, facilita, ya no decide.

Para todos los casos se han llevado actas en las que se han consignado la resolución del conflicto. Ninguno de los conciliadores de la Junta de Acción Comunal ha sido preparado como conciliador en equidad. "Somos conciliadores a pesar de no tener reconocimiento del Ministerio de Justicia, somos reconocidos por ser Junta de Acción Comunal, legalmente establecida".

La base para que este trabajo se lleve a cabo se tiene en unos principios que desde la misma comunidad surgen como válidos para reconocer y legitimar las acciones comunitarias en la solución pacífica de conflictos.

CONDICIONES PARA LA CONCILIACIÓN

1. La comunicación: trato entre dos o más personas.
2. Relación: trato de una persona con otra.
3. Respeto: oír con atención y respetar el uso de la palabra.
4. Escucha.
5. Disponibilidad: tiempo que se ofrece para la comunidad.
6. La mala interpretación: el significado que expresa el sentimiento ajeno.
7. Respetar los acuerdos que se hacen.

Bases y/o principios que orientan a los mediadores a desarrollar su labor con la comunidad, ellos lo han denominado "objetivos sociales":

- Estudiar y analizar las necesidades, intereses y inquietudes de la comunidad.
- Establecer los procedimientos que permitan fomentar el desarrollo del liderazgo.
- Informar a la comunidad sobre el desenvolvimiento de los hechos, programas, políticas y servicios del Estado.
- Capacitar a la comunidad en el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- Diseñar programas que permitan el desarrollo integral de la comunidad.
- Celebrar proyectos y contratos que beneficien a la comunidad.
- Buscar la armonía en la relación interpersonal dentro de la comunidad para lograr el ambiente necesario para su desarrollo.
- Contribuir a la economía de la comunidad vigilando que los precios ofrecidos estén de acuerdo a la reglamentación.
- Velar por la vida e integridad de la comunidad.

Los resultados en el momento en que se iniciaba esta tarea, que se catalogaban de mala convivencia era el de 85% y buena convivencia el 15%. Hoy las cifras han cambiado los de mala convivencia el 15% y los de buena convivencia el 85%. A pesar de las condiciones locativas, poca capacitación y asesoría para llevar los casos de manera más eficiente.

Otro de los resultados es la comunidad acudiendo con más confianza a solicitar ayuda de los mediadores de la Junta de Acción Comunal.

4.2.2. CENTRO COMUNITARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, BARRIO MORAVIA

El centro comunitario de resolución de conflictos de Moravia, hace parte del proceso organizativo que se ha venido perfilando desde 1994. Con el apoyo y participación de la comunidad se logra firmar tres acuerdos de paz: el primero en 1994 entre el Gobierno y la corriente de Renovación Socialista. De estos acuerdos surgen los "gestores de paz", conformado por el grupo de jóvenes que se comprometió a mantener el proceso de paz en los barrios: Moravia, el Bosque, el Oasis y Miranda. Por su parte el Estado se comprometió a realizar obras de infraestructura (aún inconclusas: el colegio, centro de resolución de conflictos, etc.) y apoyar a los firmantes con formación, oportunidades de trabajo, entre otros.

En 1998 se firma el segundo Pacto de No Agresión entre los gestores de paz de Moravia y los jóvenes de la Minorista (antiguos moradores del barrio).

Los pactos se han mantenido gracias a la voluntad de los jóvenes y al acompañamiento de conciliadores y mediadores comunitarios.

Uno de los resultados importantes en este proceso es la conformación de la mesa de trabajo "José Hernán Ramírez" con representación de los barrios Moravia, el Bosque, Miranda y el Oasis Tropical, en el que su principal programa es el centro comunitario de resolución de conflictos. Sus integrantes son miembros de la comunidad que se han estado preparando como conciliadores en equidad desde 1996. Como en el Oasis, esta experiencia también ha pasado por evaluaciones que han servido para cualificar y renovar la conciliación e intervención con la comunidad.

4.2.3. EXPERIENCIA EN LA ZONA CENTRO ORIENTAL DE MEDELLÍN

Información proporcionada por un miembro de la Junta de Acción Comunal del barrio Villa Lilian parte baja.

Causas del conflicto

- El conflicto proviene de la inconformidad de la comunidad, del no haber que hacer, no tienen forma de vida.
- Cuando hay trabajo tienen posibilidades de educación, salud, recreación y mejores condiciones de vida.
- El abandono de los niños por parte de los padres, cuando los dejan solos porque se deben ir a trabajar. "Estos niños crecen solos, sin que nadie les dé amor..." (mamá Luz, como cariñosamente le dicen los muchachos).
- El hambre y la pobreza como consecuencia del desempleo.
- Grupos armados enfrentados.
- La falta de presencia del Gobierno en este barrio con programas de recreación, deporte, empleo y de bienestar.

Historia del conflicto

El conflicto se inicia por la pelea de dos niños de la cañada y la arenera, por ese encuentro un hermano de uno de los niños quiso darse cuenta que había pasado, los del otro sector le contestaron que la pusiera como quisiera, vinieron los muchachos del sector de Santa Lucía y lo mataron, se mezclaron los de la Sierra y se fue generando un conflicto sin forma de manejarlo.

Reacción de la comunidad frente al conflicto:

- Los líderes no se involucran en la mediación por temor.
- La gente se retira del barrio.
- La comunidad ha tratado a su manera de solucionar el conflicto, pero cuando llegan los enfrentamientos se esconden.

Proceso de mediación:

Esta líder lleva 26 años en la comunidad y se ha ganado día a día el cariño, aprecio y reconocimiento de quienes habitan los barrios cercanos a su lugar de residencia. Empezó con un televisor, ella invitaba a los niños a ver los programas, luego consiguió el teléfono y le facilitaba a la comunidad las llamadas y así se fue ganando a la comunidad. Además fundó un Kinder por el que han pasado todos los niños del barrio; es decir, a ella la conocen desde los más pequeños." Es que a mí me conocen todos en la comunidad porque todos han estudiado en mi Kinder y yo también los conozco y les digo porque se van a matar si todos son como mis hijos, porque los conozco desde antes de nacer" (dice doña Luz García Copete).

Como representante de la comunidad tomo la vocería, "Dios me ha dado valor para enfrentar la situación", se ha metido en medio de las balas cruzadas, cuando los muchachos ven esto paran el enfrentamiento, ella les grita que piensen en el progreso del barrio, los regaña o cuando los ha visto con deseos de iniciar un enfrentamiento, les llama la atención, les da golpes, los jóvenes ante esta reacción, dicen" Vean pues, mamá Luz se enloqueció", y se retiran.

Ella se levanta en horas de la noche, recorre el barrio, llega donde los jóvenes que están consumiendo droga, los regaña, les llama la atención, les habla y los manda para la casa.

Antes de iniciarse los enfrentamientos ha sucedido que muchachos de los conflictos la llamen y le

---

[25] *Término usado entre los grupos delicuenciales, que significa guardarse, esconderse, protegerse.*

digan," ... mamá Luz, encalétese[25], suelte los niños temprano...". A los jóvenes les ha brindado amor, consejo, dedicación, los siente como a sus hijos y les ha enseñado a valorar la vida.

Alternativas utilizadas:

- Reuniones con organizaciones comunitarias e instituciones del Estado.
- Acercamiento entre bandas.
- Diálogo con los grupos armados, durante tres años se la pasó yendo de un grupo a otro.

Resultados:

- Ha logrado reconocimiento del barrio, respeto por parte de la comunidad, confianza y credibilidad frente a los jóvenes.
- Pacto de paz en 1997.
- Acuerdos verbales entre los grupos armados: para que el consumo de droga no se haga frente a niños y la comunidad, respeto por los territorios, no involucrar a niños en la guerra, las "broncas" individuales se tratarán individualmente (los grupos no responderán por asuntos personales); acudir a los programas de capacitación y formación.
- Treguas de cese al fuego entre los grupos, en las festividades: día del Niño, Navidad, Semana Santa, etc.
- Se ha podido transitar dentro del barrio.
- Los muchachos han cambiado de actitud.
- Nueve muchachos violentos han trabajado con el PRIMED.
- Mi Río les ha dado trabajo en la limpieza de las quebradas.
- Setenta y cinco (75) jóvenes han estudiado.

Dificultades:

- Requiere de apoyo institucional, la falta de éste la ha desmotivado.
- Ha solicitado ayuda a diferentes entidades oficiales, ha presentado propuestas, ha elevado denuncias, ha estudiado lo del POT y a la fecha no ha recibido ninguna respuesta.
- Pese a estas dificultades, no es indiferente a los problemas de la comunidad, los toma como propios, está dentro del barrio y para éste desea paz y bienestar.
- Para el problema de los jóvenes drogadictos sólo ha recibido colaboración de la Corporación Colombo Suiza.
- La J.A.C. tiene un conciliador, pero éste no ha sido necesario dentro de la organización, ya que entre todos resuelven las dificultades que se presentan.

Propuestas:

- Crear un centro comunitario de resolución de conflictos en el barrio.
- Alternativas de capacitación y empleo para los jóvenes.
- Requiere de apoyo institucional.

4.2.4. PROYECTO DE AMPLIACIÓN CARRERA 76

El descontento ciudadano frente a la obra ha suscitado la manifestación colectiva de un conflicto puntual, que aglutina diferentes estratos sociales y que ha llevado a la entidad encargada de desarrollar el proyecto (INVAL) a acudir a la concertación con usuarios que básicamente tienen problemas de pagos. Esta actividad se realizó con la Universidad Pontificia Bolivariana, a través del centro de conciliación que allí funciona.

Estos casos muestran la importancia y necesidad de recurrir a figuras como la conciliación para resolver problemas que aparecen o derivan de nuestra relación con los otros (vecinos, Gobierno, familia, espacios laborales, académicos, callejeros, públicos, privados, etc.).

Esta experiencia también muestra que el conflicto aparece como proceso dentro de la desinformación y la no tomada en cuenta de quienes reciben, no sólo el beneficio, sino también en los que cae la responsabilidad de pagar, situación provocada desde los organismos planificadores. El no haber contado desde un principio con la comunidad, provocó el malestar, rechazo e inconformidad de ésta frente a la obra "Si hubieran contado con nosotros cuando empezaron a pensar en la 76, hasta hubiéramos aceptado de buenas maneras, pero ahora.... ¿Cómo vamos a pagar?" (habitante de la carrera 76 con la calle 30).

4.2.5. MESA DE TRABAJO DE BELLAVISTA

(Documento revisado previamente por el entrevistado antes de editar).

"Es la vida la que nos convocó y convoca a pensar de otra manera... No podíamos seguir acabándonos unos contra otros.."
(Harold Sánchez)

El respeto por la vida fue y es el principio rector para que las condiciones de convivencia cambiaran en la cárcel nacional de Bella Vista, a pesar del hacinamiento en el que se encuentran, pues la comunidad carcelaria en la actualidad es de 6.130 internos, cuando su capacidad es para 1.500 cupos.

En Bella Vista coexisten un sinnúmero de grupos que luchan por sobrevivir y para ello se han visto envueltos en la confrontación armada que les daba la posibilidad de conservar su estatus, el poder y la vida. Una de las formas que utilizaban era el "cacicazgo" en todos y cada uno de los patios, poder que era ejercido bajo la presión con el chantaje, la vacuna y otras prebendas para poder sobrevivir en los espacios de la penitenciaría.

En vista de todas estas situaciones de inseguridad y desigualdad, un grupo de internos con la conexión desde afuera propusieron organizar algunas ideas que dieran como resultado la tranquilidad y la convivencia pacífica. Se empezó con el llamamiento a diferentes líderes de los grupos y se les expuso la idea, éstos a su vez lo socializaban con los integrantes de sus grupos. Es decir, los grupos a los que se hizo referencia fueron: las autodefensas, milicias populares, narcotráfico, bandas organizadas, delincuencia común, la guerrilla expresada en: EPL, FARC, ELN.

Algunos de estos grupos se pusieron de acuerdo en un solo punto RESPETAR LA VIDA en el interior de Bella Vista. Situación que fue transmitida a los "caciques" de los patios y la administración de la cárcel. Buscando con ello respaldo y la posibilidad de rebaja de condena por trabajo. Propuesta que fue aceptada por las autoridades de la cárcel. Poco a poco se trabajó con la comunidad carcelaria y se fueron uniendo a esta iniciativa de paz los diferentes grupos. Fue así como se conformó la mesa de trabajo.

El proceso de convivencia pacífica se inició con acuerdos entre líderes que representaban las diferentes fuerzas existentes en la cárcel. En estas conversaciones de internos y de líderes representados en la iglesia, sector oficial y privado en la que se llegó a un acuerdo: respetar la vida y luchar por una sana convivencia al interior de la cárcel.

Para ello se hicieron contactos preliminares con líderes reconocidos en pro de los internos de los diferentes patios, con el fin de darles a conocer los objetivos y obtener de ellos el apoyo necesario para iniciar un trabajo de sensibilización en la tarea de convertir cada uno de los patios en lugares más seguros y agradables para vivir, a pesar del hacinamiento, "ahora somos 6.130 internos". Se continuó con un trabajo al interior de la cárcel en los patios, en los que a través de los coordinadores ("caciques" de patio), se les informó de las propuestas que buscaban crear una sana convivencia en los patios y en la cárcel en general. Poco a poco la idea fue calando en los internos y terminaron por aceptarla.

Los patios están conformados por pasillos, cada uno de éstos lo ocupa un grupo paramilitar o guerrillero, los otros grupos sociales están en el resto de los patios. Cada grupo tiene un representante que hace las veces de controlador de su espacio y se busca que entre ellos se respeten y no haya disturbios. A su vez el patio nombra entre éstos un coordinador general, quien es el que tiene la interlocución con los que orientan la mesa de trabajo por fuera de los patios.

Proceso para llegar a un patio:

Desde el mismo momento que un detenido llega a la cárcel, la mesa de trabajo busca darle ubicación dentro de uno de los grupos reconocidos. Luego se consulta con quienes creen saber la procedencia y esto hace que los internos sean recibidos en uno u otro patio. Cuando es aceptado en alguno de los patios, se le da la inducción que contempla: reglamento interno, acuerdos a los que llegaron los internos con las autoridades de Bella Vista para vivir en paz, el respeto a la vida por todos y cada uno de los internos, acogerse a las normas de cada patio, etc. Si el interno no es bien recibido por ningún patio, se hace la recomendación a las directivas de la cárcel para que sea trasladado para otra penitenciaría.

Tratamiento del conflicto en el interior de la cárcel de Bella Vista:

Los conflictos que se suscitan en el interior de los patios son tratados inicialmente por los coordinadores de pasillo.

Estos analizan la situación, dialogan con las partes y se busca que se resuelvan, si éstos no son resueltos, pasan al coordinador de patio y si persisten se consulta con la mesa de trabajo, ésta analiza las características del conflicto y busca darle solución a través de la misma cárcel con el traslado a otro patio y/o a otra penitenciaría.

Otras actividades de la mesa de trabajo:

- Espacios laborales para internos.
- Programa de educación formal y no formal.
- Programa de reciclaje.
- Actividades artísticas.
- Grupo en la defensa de los derechos humanos, en cada patio.
- Biblioteca.
- Asesoría jurídica.
- Programa para la protección del medio ambiente.
- Atención en salud.
- Actividades laborales al interior de la cárcel.

Resultados:

- Acuerdos con las autoridades penitenciarias para realizar un trabajo coordinado.
- Apoyo a las autoridades de la cárcel en el control de los internos.

- Disminución de homicidios al interior de la cárcel, desde el año 97 sólo ha habido un homicidio.
- Disminución de fugas.
- Convivencia pacífica entre los internos.
- Respeto por las diferencias.
- Respeto y apoyo de los internos por estas propuestas de paz.
- Tranquilidad en el interior de la cárcel.
- La posibilidad de tener visitantes sin temores.
- Seguridad en la movilidad del penal.
- Desarrollo de las actividades normales, sin que se tengan que suspender por disturbios en el penal.
- Creación de programas por las garantías de seguridad que ofrece la cárcel.
- Apoyo y respaldo por parte de algunas entidades a las propuestas de los internos a través de la mesa de trabajo: iglesias, SIMPAD, Área Metropolitana, Instituto Mi Río, empresa privada, sector educativo, salud, etc.
- Espacio físico para realizar las labores de coordinación en el interior de la cárcel.

4.2.6. OTRAS EXPERIENCIAS

Entidades que a través de la educación, realizan acciones en formación, prevención y mediación, son ellas:

COLEGIO UNIDO DE SANTO DOMINGO:

A través de la mesa de trabajo se conformaron comités, en uno de ellos se unieron los 4 establecimientos educativos de los barrios Santo Domingo I y II y colegio Santo Domingo Savio.

La propuesta de convivencia de la unidad educativa del sector, surge como respuesta a la conflictividad que vive la comunidad de los barrios Santo Domingo Savio I y II, La Avanzada, El Carpinelo, Carambolas, Popular 1 y 2, entre otros, provocado por el enfrentamiento armado entre grupos que disputan el poder territorial alrededor de la terminal de buses del barrio Santo Domingo.

Este trabajo busca trascender a la dinámica cotidiana que vive la comunidad. Por lo anterior, los estudiantes de grados décimo y once realizan actividades en diferentes grupos sociales, no solo del barrio, sino en otros espacios de la ciudad: niños de y en la calle, ancianos, niños desescolarizados y escolarizados, etc. Esta última propuesta la inició el colegio Santo Domingo con la esperanza de verla multiplicada por los otros establecimientos educativos.

La necesidad más urgente es darle continuidad al proyecto de convivencia de la comisión educativa de esta alianza entre los cuatro centros unidos a la propuesta.

SEMILLAS DE ESPERANZA:

Es una ONG que desarrolla acciones educativas dirigidas a los niños y busca prevenir, no sólo la participación de éstos en la delincuencia, sino que pretende que los niños empiecen a manejar los conflictos cotidianos en la familia y en su entorno social.

Las actividades se realizan los fines de semana y en horas de la tarde, con la participación aproximada de 600 niños.

Su necesidad más urgente es el apoyo económico para poder llevar a cabo las actividades de prevención con los niños, para lo que se requiere de material educativo, espacios adecuados, entre otros, (está incluido en las experiencias visitadas).

EL PERDÓN, LA RECONCILIACIÓN, LA ORIENTACIÓN Y EL CONSEJO:

Son principios y medios utilizados para mejorar las condiciones de convivencia entre los grupos cristianos no católicos. Métodos que han dado resultados positivos dentro y fuera de sus congregaciones. Es de anotar que se tiene gran aceptación entre sus feligreses y es uno de los métodos para atraer a otros.

CEDESIS:

Esta entidad participa en el proceso de paz en la zona Nor Occidental, hasta la formación de la cooperativa COOPAZ.

Desde la práctica académica esta entidad está desarrollando una propuesta dirigida a rescatar valores sociales, que redunden en la construcción de una cultura de la convivencia.

Prima el respeto por la convivencia, la participación democrática de padres de familia, educandos y educadores y la intervención. Se perfilan tres acciones educativas dirigidas a: Padres de familia, comunidad en general, alumnos y profesores. Están ubicados en el corregimiento de Altavista, barrio El Picacho y en la zona Centro Oriental.

Proceso de intervención en el conflicto:

- Presentación del caso.
- Estudio individualizado del caso a través de psicólogos.
- Expresión sin agresión.
- Acercamiento del educador a las partes.
- Reconocimiento de las causas que originan el conflicto.
- Recomendaciones y observaciones.
- Seguimiento de los casos por expertos.

COMFAMA:

Desde el diseño educativo para formar en valores y prevenir actitudes violentas entre quienes participan en los programas.

Estrategias:

- Investigación y planeación" Lectura proyectiva del entorno de convivencia".
- Programas pilotos en los proyectos:
  1. Plan social de Bellavista", en ejercicio.
  2. Plan social de la Cárcel de Mujeres, en formulación.
  3. Plan estratégico de convivencia en Pedregal, en iniciación.
- Educativa: diez mil (10.000) personas aproximadamente, capacitadas en temas de resolución pacífica de conflictos; Derechos Humanos, etc., discriminadas de la siguiente manera: 800 del metro; 3.000 de empresas afiliadas; 100 madres comunitarias del I.C.B.F.; 2.500 de establecimientos educativos; 100 personas de grupos de desplazados; 250 sindicalistas; 400 empleados de COMFAMA, familiares de los policías y soldados secuestrados.
- Asesoría en proyectos.
- Hacia una sana convivencia, es un asunto de todos, dirigido a involucrar los contenidos de formación a la convivencia en los programas de educación formal, no formal, recreación y cultura.

4.3. EL ARTE DE ESCUCHAR

Aunque es uno de los elementos que se tiene en cuenta en los diferentes métodos para resolver los

conflictos como: La mediación, el arbitraje, la conciliación, etc. Existe un lugar en la ciudad de Medellín que es usado como método. Este es llevado a cabo en el centro escucha por un grupo de mujeres de las Independencias (AMI) en la zona Centro Occidental de la ciudad.

La población que se atiende es de estratos 1, 2 y 3, los habitantes provienen tanto de municipios cercanos a la ciudad, como de familias que por sus condiciones económicas han tenido que buscar sectores de estratos más bajos.

Un grupo de mujeres se dio a la tarea de organizarse y proponer una estrategia para contribuir a mejorar la convivencia de los barrios, porque se presentaban muchas dificultades en la familia y entre vecinos. Por ello nace A.M.I., (Asociación de Mujeres de Las Independencias), un lugar donde se reciben a todas las personas que quieran recibir orientación y expresar sus inquietudes.

El centro escucha está articulado al plan de desarrollo local del barrio.

La población que se ha atendido, es básicamente madres cabeza de familia; sin embargo, acuden muchos jóvenes en busca de orientación, quienes menos acuden son los hombres mayores.

Proceso de formación del centro escucha:

- Se inicia con capacitación para la prevención de la Violencia intrafamiliar, enfermedades de transmisión sexual, autocuidado, autoestima y el arte de escuchar, etc.
- Se buscan alternativas para atraer a las mujeres a través de capacitación en manualidades, artes y oficios, en lúdicas, etc.
- A la vez que los participantes acuden a las clases (de manualidades y oficios) se orientan en temas relacionados con derechos humanos, el autocuidado, relaciones interpersonales, etc., se aprovecha el espacio para invitarlos a que acudan al centro escucha.
- Los casos atendidos son registrados en actas y aquí no se llama a las partes para llegar a un acuerdo, cada quien que acude busca la salida a su inquietud, con la orientación de quien escucha. Esta tarea la desarrollan las mujeres de la comunidad previamente preparadas y que pertenecen a A.M.I. Igualmente se están preparando en conciliación en equidad.

"El lema es escuchar, orientar y callar".

Resultados: disminución de los conflictos intrafamiliares.

4.4. INTERVENCIÓN INSTITUCIONAL

4.4.1. CENTROS DE CONCILIACIÓN PÚBLICOS Y PRIVADOS

En Medellín funcionan Once (11) centros de conciliación, diez de carácter privado y uno de carácter público, (ver cuadros 7 A y 7 B).

Cada una de estas entidades utilizan mecanismos diferentes para la resolución de los conflictos, en las que relacionaremos a continuación la figura y el total de los centros que las utilizan:

MECANISMOS UTILIZADOS	TOTAL CENTROS
Conciliación	4
Conciliación y conciliación en equidad	2
Conciliación y arbitramento	1
Conciliación, arbitramento y Amigable componedor	2
arbitramento, amigable componedor	2

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDEN:

De acuerdo a las respuestas dadas en la encuesta las podemos clasificar de la siguiente forma:

POBLACIÓN	TOTAL CENTROS
Sobresalen los estratos, uno, dos y tres	7
Mujer y la familia	1
Sector inmobiliario y público en general	1
Comerciantes y empresarios	1
Comerciantes, mediana y pequeña empresa	1

CASOS DE CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTAN:

Asuntos financieros, aspectos familiares, divorcios, inasistencia alimentaria, violencia familiar, regulación de visitas a los hijos de padres separados, liquidación de la sociedad conyugal, arrendamientos, conflictos con entidades públicas, pago de deudas con base en títulos valores (letras o cheques), suministro de materias primas en condiciones diferentes a las acordadas o servicios prestados con mala calidad, conflictos entre vecinos, aspectos laborales, restitución de inmuebles, sociedades, lesiones culposas en accidentes de tránsito, etc. Además brindan asesoría jurídica y algunos asesoría psicológica y capacitación en conciliación, (ver cuadro N° 10).

De los casos que atienden son resueltos un 85%.

PROCESO DE ATENCION:

- Solicitud de cita
- Recepción del caso
- Asesoría jurídica
- Mediación, conciliación, arbitraje, demanda, archivo del caso
- El costo de los servicios es el estipulado por la ley

PROPUESTAS Y OBSERVACIONES DE CENTROS DE CONCILIACIÓN

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

- Formación a los conciliadores y Directores de los centros de conciliación.
- Dotación técnica del centro de conciliación.
- Espacio físico adecuado.
- Publicidad.
- Implementar la creación de una red nacional de conciliación, tanto institucionales como de conciliación en equidad.
- Mas responsabilidad del funcionario público del orden administrativo para adelantar los trámites pertinentes.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

- Crear un Centro de Participación Interdisciplinario, con apoyo Jurídico Psicológico y Social.

CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN

Propuestas:

- Capacitar a los funcionarios públicos para que conozcan, propicien y apliquen la figura.
- Diseñar estrategias de difusión de la figura para que la conozca la comunidad.

FENALCO ANTIOQUIA

- Hacerle mayor publicidad al centro de conciliación y arbitraje de Fenalco, para descongestionar otros centros.

COLEGAS

- Recibir recursos por parte de Municipio de Medellín para poder especializar más

profesionales del derecho en M. A. S. C. para que éstos sean multiplicadores en zonas altamente conflictivas.

- Recibir recursos para poder remunerar a los profesionales multiplicadores de M.A.S.C.
- Promover los M.A.S.C a nivel empresarial y comunitario.
- Sensibilizar a los diferentes administradores de justicia en los M. A. S. C.
- Motivar y difundir en la población estudiantil a nivel universitario, bachillerato y escolar los M.A.S.C.
- Capacitar líderes comunitarios en M.A.S.C.
- Realizar talleres en las zonas donde se detecten focos conflictivos.
- Conformar una gran red de centros de conciliación y de resolución de conflictos.
- Que cada tenga el acompañamiento de un profesional especializado en éstos.
- Fortalecer los valores morales y éticos en los M.A.S.C.
- Desarrollar y fortalecer programas y/o estrategias de prevención, diálogo y conciliación para la disminución de conflictos cotidianos.
- Contar con programas institucional - comunitario de M.A.S.C., armónicos que propicien la cultura de paz y convivencia en la ciudad.
- Fortalecer y apoyar las experiencias existentes de los centros de conciliación institucionales y comunitarios.
- Diagnosticar los principales problemas estructurales de violencia en cada uno de los sectores implicados en conflictos y generar propuestas de solución pacífica de éstos.
- Generar un documento de sensibilización donde se destaque la importancia de los M.A.S.C.
- Sensibilizar a entidades públicas con los M.A.S.C.

Observaciones:

- Hay poca información sobre M.A.S.C. en toda la comunidad.
- Los administradores de justicia toman la conciliación como un acto procesal, mas no como un mecanismo de solución de conflictos.
- Los abogados no están formados para solucionar conflictos por métodos alternativos y pacíficos, sino que se tiene una concepción pleitómana.
- Los centros de conciliación institucionales y comunitarios, trabajan independientemente y con recelos.
- Hay poca información a través de archivos de experiencias existentes.
- No se han carnetizado e identificado debidamente los conciliadores institucionales y comunitarios.
- Gran demora en reglamentar la ley en todo lo atinente a centros de conciliación.
- Falta de recursos económicos para hacer un mejor uso y difusión de M.A.S.C.

UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA

- Propiciar la integración entre los centros de conciliación.
- Divulgar la conciliación como forma de solución efectiva de los conflictos.
- Mantener actualizados a los centros en cuanto a la respectiva legislación.

ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE MEDELLÍN:

- Apoyar los centros de conciliación a través de la contratación de servicios.
- Realizar campañas de promoción y divulgación.
- Capacitación en conciliación y demás mecanismos para resolver conflictos a través de la concertación y el diálogo.

ASONAL CONCILIAR

- Sede propia para los conciliadores, dotada con transporte, papelería y personal de secretariado.

Observaciones:

- Falta de atención con los conciliadores.
- Falta de transporte para las citaciones de las partes afectadas.

4.4.2 CENTROS DE CONCILIACIÓN A NIVEL ESTATAL

Se visitaron algunas instituciones Estatales para conocer las experiencias, caracterizar el conflicto, proceso de intervención, fortalezas y propuestas. Entre ellas podemos mencionar: (Ver cuadros N° 8 A y 8B).

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR:

Ofrecen a la comunidad los servicios de conciliación, mediación, asesoría jurídica, psicológica, social y nutricional.

PROCESO DE ATENCIÓN

- El interesado abre la historia.
- El equipo social cita a las partes, hace una sensibilización y evalúa.
- Los casos que requieren audiencia pasan al defensor de familia.
- Se hace la conciliación, firman las actas o se dicta sentencia.

Esta experiencia de trabajar coordinadamente con el equipo social y legal en el proceso de atención, les ha dado buenos resultados, algunos de estos casos se resuelven con la primera intervención, y si pasan a los profesionales del área legal, las partes en conflicto llegan con más disposición para conciliar.

Esta institución está capacitando en algunas zonas a líderes comunitarios como educadores familiares.

TRÁNSITO MUNICIPAL

Concilia en procesos contravencionales de tránsito, en daños materiales como propiedades o vehículos. En el año 1999 atendieron 4.000 casos, el 100% fueron resueltos, realizan un promedio diario de 25 conciliaciones.

POLICÍA NACIONAL
(Programas de participación comunitaria)

En cumplimiento de la finalidad de la Policía Nacional establecida en la Ley 062 del 12 de agosto de 1963, de mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y asegurar la paz ciudadana, se creó el Sistema Nacional de Participación Ciudadana con el objeto de fortalecer las relaciones entre el ciudadano y la institución,

estableciendo mecanismos efectivos que permitan que se expresen y sean atendidos los distintos intereses de la comunidad en relación con el servicio de policía y con la seguridad ciudadana.

La institución fijó criterios y estrategias que en forma prioritaria dan una orientación ética, civilista, democrática, educativa y social en las relaciones de la policía con la comunidad, con especial atención en las acciones preventivas del servicio policial, impulsando la participación y compromiso de la comunidad con su seguridad.

Los programas de participación comunitaria liderados por la Policía Nacional dan respuesta a las necesidades básicas de la comunidad en aspectos de bienestar, salubridad, recreación, educación e integración, que promueven la organización de comunidades en torno al planteamiento de acciones que atiendan problemas específicos que afectan su seguridad y convivencia, generando espacios de comunicación y solidaridad.

ASESORÍA DE PAZ Y CONVIVENCIA
(Pactos de no agresión)

Prima ante todo el derecho a la vida y la libre circulación en los barrios. Además, se involucran a la comunidad antes y después del pacto, al igual que a las diferentes organizaciones de la sociedad civil con el fin de fortalecer la construcción social de la ciudad y de la ciudadanía (Asesoría de Paz y Convivencia, s/f)".

MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO:

Medidas fiscales y económicas (neoliberalismo). Violencia generalizada que ocasiona confrontación armada, hambre, impunidad, desplazamiento, corrupción, desempleo, discriminación, pobreza, desescolarización, desigualdad. Es necesario identificar los conflictos como su especificidad y/o referentes (a cada uno lo une y diferencia una actividad delictiva: robo de carros, bancos, vestimenta, paseos, etc., propuestos por el líder). Cada grupo vigila y protege un territorio para ejercer poder. Se identifica y analiza el origen del conflicto y sus manifestaciones (esto es decisivo para el proceso a seguir). Establecer contacto con las partes y conocer de ellos las diferencias, las situaciones que los unen, que los relacionan, los métodos para el ejercicio del poder, propuestas y dificultades.

PROCESOS DE INTERVENCIÓN:

- Capacitación de líderes.
- Análisis del conflicto.
- Identificación del líder.
- Identificación de la problemática social y sectorial.
- Pactación entre los actores del conflicto (vinculación de organismos comunitarios, ONGs, firma y acuerdos entre las partes).

RESULTADOS:

- Iniciación de compromisos entre las partes.
- Disminución de muertes violentas, participación de la comunidad en los procesos de paz, libre desplazamiento en los sectores y barrios, empoderamiento de líderes comunitarios que facilitan y acompañan los pactos de no agresión, 123 pactos de no agresión, recuperación de la confianza y legitimidad en los líderes de la comunidad.

DIFICULTADES:

Fragilidad de los pactos entre los grupos por diversos motivos:

- Comentarios de personas de la comunidad.
- Incumplimiento de los actores de los acuerdos.
- Muertes de jóvenes y líderes del pacto.
- Poco compromiso del Gobierno con los acuerdos.
- No existen programas de prevención a la delincuencia.
- Aplicación de presión y no de formación.
- No hay trabajo integral e integrado entre las diferentes entidades del Gobierno para prevenir y atender los conflictos.
- Falta de políticas claras frente al conflicto urbano.
- Acción individualizada y descoordinada de las entidades sobre la paz y la convivencia.

PROPUESTAS

- Diseño de políticas que contribuyan a la construcción de una nueva ciudad en convivencia pacífica con la participación de sociedad civil, Estado, comunidad, etc., que posibiliten trascender en el tiempo y los espacios políticos." Despolitizar "la paz y las entidades que trabajan para ella".
- Capacitar a los líderes comunitarios en mediación de conflictos armados.
- Cumplimiento, acompañamiento y seguimiento a los pactos de no agresión que se han establecido en la ciudad. Gestionar desde el Gobierno y la comunidad, recursos que faciliten la continuidad de los pactos. "Trascender en los pactos de no agresión"[26].
- Los pactos deberán ser asistidos, acompañados, dirigidos y orientados por la comunidad y para ello se debe preparar integralmente a los líderes.
- Sectores de intervención: 101.
- Grupos en mediaciones y pactos: 173.
- Grupos en mediación: 91.
- Mediaciones: 31.
- Pactos de no agresión oficializados: 28.
- Procesos de paz: 59.
- (Algunos grupos están en varias mediaciones y pactos simultáneamente).
- Mesas de trabajo barriales por la Paz conformadas: 24[27]

INSPECCIONES, COMISARÍAS Y CORREGIDURÍAS DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN

Encontramos que en el ámbito oficial desde el Municipio de Medellín, se está llevando a cabo la conciliación, para los conflictos expresados por la comunidad en relación con la convivencia familiar y entre vecinos, (ver cuadro N° 9). Es por lo anterior que obtuvimos información de las comisarías de familia, inspecciones municipales de policía y corregidurías. Clasificamos los conflictos consultados por la comunidad en tres aspectos básicos:
(Ver gráficos consolidados de las seis zonas y corregimientos: 1999 y primer trimestre de 2000 anexos al cuadro N° 9).

- *Aspectos Familiares:*
  Relaciones de pareja
  Relaciones entre padres e Hijos
  Otros familiares

[26] *Funcionario de la Asesoría de Paz y Convivencia.*

[27] *Compuestas por organizaciones comunitarias y Estatales.*

- *Relaciones entre vecinos:*
  Linderos
  Senderos
  Arriendos
  Servicios públicos
  Deudas
  Convivencia
  Otros

- Protección al consumidor: quejas

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN LAS INSPECCIONES MUNICIPALES DE POLICÍA, COMISARÍAS DE FAMILIA Y CORREGIDURÍAS

Los datos recogidos en las inspecciones municipales de policía, comisaría de familia y corregidurías no se alejan a la caracterización que desde un principio hemos venido trabajando, en relación con las causas y manifestación del conflicto en la ciudad de Medellín. Es decir que el desplazamiento forzoso, el hacinamiento, el desempleo, la falta de servicios adecuados para la supervivencia familiar, entre otros; contexto en el que es propicio la aparición y agudización del conflicto. Frente a esta situación igualmente aparecen alternativas comunitarias y entidades que buscan contrarrestar, apoyar y orientar la resolución pacífica de conflictos, es el caso de las inspecciones municipales de policía, comisarías de familia y las corregidurías.

La información recogida tuvo tres variables centrales: aspectos familiares, convivencia entre vecinos y comunidad y protección al consumidor. Igualmente, tuvimos en cuenta dos períodos recientes, año 1999 y el primer trimestre del 2000.

ASPECTOS FAMILIARES

La zona dos (Nor Occidental) es la que presenta mayor frecuencia de consultas en aspectos familiares con 6.545 casos, la relación de pareja con mayor demanda con 3.491 es la inspección 6B, ubicada en la comuna seis barrio Kennedy, con 2.100 casos; le sigue la zona tres (Centro Oriental) con 2.336, en la que la inspección 9B presenta 630 casos consultados. En tercer lugar aparece la zona seis (Sur Occidental) con 2.198 casos, siendo la comisaría de familia seis la mayor consultada con 1883 casos.

Los casos denunciados no expresan absolutamente la conflictividad que se vive en general, porque cuando indagamos a la comunidad de la zona Nor Oriental, se aprecia que el conflicto allí es más agudo por el mayor grado de hacinamiento, desempleo, disfuncionalidad en la conformación familiar: Madre solterismo, madres y abuelas cabeza de familia, ejercicio de la prostitución de jóvenes y niñas, padres y madres maltratantes, etc.

Es tarea de otra investigación indagar las razones por las cuales en la zona uno, no se expresa la violencia familiar como en otras zonas.

La zona que presenta menor consulta en aspectos familiares, es la cinco (El Poblado), debido al tratamiento de resolución de conflictos que se hace a través de entidades particulares y abogados que resuelven estas dificultades.

RELACIÓN DE VECINOS:

La zona donde se prestan más demandas es la zona dos (Nor Occidental) con 10.992 casos. Es de anotar que en esta zona es donde existe mayor número de organizaciones de base, en la que la participación de la comunidad es más relevante en actividades colectivas, allí también se han llevado y sostenido procesos y acuerdos de paz con grupos armados, la existencia de tres mesas de trabajo: dos activas y una inactiva por las dificultades que se presentan con los grupos

armados; es allí también en donde se lleva a cabo con mayor incidencia el método de la conciliación en equidad a través de los conciliadores en equidad carnetizados por el Ministerio de Justicia y el Derecho.

La mayor conflictividad se expresa en la variable otros con 2.523 en donde la zona dos, inspección 6B se registraron 2.325 que responden a: alto volumen en la audición de la música, manejo de basuras y escombros, aguas negras, riñas callejeras, "chismes", tomas de agua, agresión verbal (física y psicológica), amenazas, etc. Además, se denunciaron 4.000 casos por arriendo y deudas.

En la zona tres (Centro Oriental) se registraron 2.447 casos en la inspección 8A con 800 casos y 10C con 700 casos.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

En cuanto a la variable de protección al consumidor, la zona tres (Centro Oriental) fue la más consultada con 970 casos y una de las razones es por estar ubicada en el sector donde se concentra el comercio formal e informal (centro de la ciudad), siendo la inspección 9B en la que mayor denuncias se presentaron con 875 casos. Es de anotar que apenas se está iniciando la educación de protección al consumidor en Medellín, la mayoría de las personas evita denunciar las anomalías en la compra de bienes de consumo por la "ineficiencia" para resolver este tipo de situaciones. Unido a lo anterior, el desconocimiento de la ley que protege los derechos del consumidor.

CORREGIDURÍAS:

En aspectos familiares la Corregiduría que presenta más casos denunciados es la de San Cristóbal, en relaciones de pareja 361 casos, le sigue la comisaría de familia de San Antonio de Prado con 338 casos.

En las relaciones de vecinos, San Antonio de Prado 506 casos en la variable convivencia, y en San Cristóbal con 234 casos.

Santa Elena en la variable linderos con 235 denuncias.

Los resultados hablan por sí solos: se ha reducido los trámites y costos de los usuarios que acudían a los juzgados, la comunidad está entendiendo que los conflictos hacen parte de una convivencia que cada día trae mayores dificultades por las condiciones sociales, políticas y económicas a las que se ve abocada las comunidades, especialmente las que ocupan las zona urbana. Como fenómeno del desplazamiento.

5. RESULTADOS

A continuación mostraremos los resultados encontrados en las diferentes entidades consultadas, como también las características poblacionales y necesidades sentidas, para lo anterior lo relacionamos en gráficas y cuadros que permitan comparar las condiciones zonales en relación con la manifestación y causas que originan los conflictos, como las dificultades y propuestas para mejorar el ejercicio de la conciliación, (ver cuadro N° 9).

Se logró identificar el quehacer de las entidades comunitarias, públicas y privadas, en materia de la resolución pacífica de conflictos, tanto cotidianos, como de confrontación armada.

Se tuvo un acercamiento a la caracterización de la conflictividad y sus causas, manifestaciones y las acciones que de manera particular, oficial y comunitaria se están desarrollando en la ciudad de Medellín, para contribuir al proceso constructivo de la cultura de la convivencia.

Se destaca el reconocimiento y legitimidad que la comunidad tiene frente a los mediadores y conciliadores para facilitar la mediación pacífica de conflictos.

Participación por organizaciones comunitarias, líderes mediadores, instituciones públicas y privadas, etc.

Organizaciones comunitarias que llevan conciliación en equidad y/o mediación.

Encontramos 43 experiencias de las cuales 21 están en la zona Oriental y 22 se ubican en la zona Occidental. Aquí también se tomaron en cuenta las experiencias que llevan a cabo las Juntas de Acción Comunal[28] con relación a la mediación con otros entes de la comunidad (diferentes a los miembros y/o funcionamiento de la Junta).

- En este grupo encontramos 13 J.A.C. interviniendo en conflictos comunitarios. (ver cuadro adjunto experiencias comunitarias).
- Líderes contactados que no hacen parte de organizaciones de base.
- Conciliadores en equidad (ver cuadro adjunto, mediadores activos).
- Corregidurías (ver cuadro adjunto, la conciliación en corregidurías).
- Inspecciones municipales de policía (ver cuadro adjunto, la conciliación en inspecciones).
- 10 comisarías de familia (ver cuadro adjunto, la conciliación en las comisarías de familia).
- 11 Entidades (públicas y privadas) que realizan sólo conciliación (ver cuadro adjunto, de centros de conciliación institucionales).
- Universidades (ver cuadro adjunto, centros de conciliación institucionales).
- Otras: asesoría de paz y convivencia (pactos de no agresión).
- Tránsito Municipal.
- Entidades estatales de orden nacional como: El I.C.B.F., Oficina Regional del Trabajo, Seccional Antioquia.
- Policía Nacional (Programa de Convivencia Ciudadana).

---

[28] *En la ciudad existen 136 J.A.C. Dentro de su estructura de trabajo existe un Comité de Conciliación que opera para tratar los conflictos internos de la Junta.*

5.1. VALORACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE EXPERIENCIAS COMUNITARIAS

Significación de niveles para la intervención estatal en los grupos que llevan a cabo mediación y conciliación en equidad en la ciudad de Medellín.

Aunque se debe homogenizar el carácter por cada componente (fortalecimiento, consolidación y estructuración), se hace necesario particularizar la intervención por la diversidad de situaciones encontradas.

5.2. NIVELES DE CLASIFICACIÓN

Para la selección y ubicación de las experiencias en resolución pacífica de conflictos se tuvo en cuenta cuatro (4) categorías que clasifican para posteriores acciones y estrategias que desde el componente justicia cercana al ciudadano se desarrollará en el futuro, esta clasificación presupone un grado de desarrollo, aceptación y estructuración de cada una de ellas, en las siguientes categorías: fortalecimiento, consolidación, estructuración o creación y apoyo o acompañamiento.

FORTALECER: estarán las experiencias con una mayor estructura física y administrativa, tiempo de funcionamiento, capacidad para resolver conflictos, resultados exitosos entre quienes consultan y la comunidad en general, amplia cobertura, credibilidad y aceptación y respaldo de organizaciones. Se considera el nivel más óptimo y/o superior.

CONSOLIDAR: se ubican aquellas que con una mediana estructura física y administrativa no han logrado niveles altos de legitimidad y reconocimiento entre quienes las frecuentan, a pesar de tener capacidad y experiencia para resolver los conflictos. Son experiencias que se hace necesario apoyar para su divulgación al interior de su entorno.

ESTRUCTURAR: se encuentran aquellas en donde hay iniciativa y motivación por parte de la comunidad para aplicar los métodos alternativos de resolver pacíficamente los conflictos y no cuentan con una infraestructura física ni administrativa para desarrollarlas, sus integrantes no están lo suficientemente capacitados para ayudar o resolver los conflictos y/o les hace falta conocer algunas técnicas para el manejo del mismo.

Requieren de un trabajo de sensibilización al interior de la organización y en la comunidad sobre el manejo y utilización de los métodos alternativos para resolver los conflictos.

ACOMPAÑAR: en un cuarto nivel se ubicaron las experiencias que se llevan a cabo en ámbitos institucionales como entidades públicas, privadas y académicas del orden municipal, departamental y nacional. La labor que se desarrolla en estas entidades goza de estructura definida, con horarios establecidos, usuarios y temas propios de cada una de ellas. Sin embargo, para muchos se hace necesario apoyo logístico, en formación técnica, humana, de procedimiento e iniciativas relacionadas a mejorar la calidad de la conciliación en la ciudad, (ver cuadro Nro. 15).

6. CONCLUSIONES

- El escenario esencial para resolver pacíficamente el conflicto es la comunidad. Por ello, es importante reconocerla como actor y sujeto, teniendo en cuenta que es en ella misma donde se desenvuelve toda la dinámica social, es igualmente donde se presentan los conflictos y donde surgen las posibles soluciones.

- La justicia comunitaria es un mecanismo social válido para la regulación de conflictos, que se manifiestan en las comunidades. Por ello es indispensable el diseño y puesta en marcha de una política pública que garantice una mayor atención por parte del Estado a los mecanismos de resolución de conflictos, tanto los reconocidos legalmente como los no regulados a fin de protegerlos, fortalecerlos, consolidarlo y/o formarlos donde haya necesidad.

- La conciliación no se basa en las pruebas sino en los contenidos de la consulta o pretensión. Se busca no ganar un pleito sino salvaguardar la sana convivencia entre las partes en conflicto. Es decir, la conciliación se centra en la relación y no en la Ley o Derecho.

- El ejercicio de la conciliación, mediación y otros mecanismos pacíficos para resolver los conflictos, suponen la transformación de relaciones sociales, culturales, familiares, con el Estado y entre quienes trabajan por la paz.

- Los conflictos no se resuelven por sí solos, se requiere de la participación no sólo de las partes, sino de entidades comprometidas con el bienestar de la comunidad: Estado, comunidad, empresa privada, entidades académicas, etc.

- Las dificultades para sostener una sana convivencia en aquellos lugares donde ha habido pactación entre grupos armados, son muchas: la fragilidad de los procesos, la falta de formación de los integrantes de los grupos, la ausencia de liderazgo comunitario, la ausencia de un proyecto de vida que le perfile su futuro (la cultura de la muerte), la poca o escasa participación de los jóvenes de estos procesos de paz, en la dinámica comunitaria, los chismes entre vecinos, la lectura equivocada de actitudes entre los integrantes de los grupos y actuaciones de la comunidad, el miedo, la desocupación, la muerte y/o encarcelamiento de jóvenes, equivocaciones en los procedimientos, incumplimiento de lo pactado entre el grupo, acciones individuales que involucran a los grupos, falta de análisis del conflicto, la dinámica territorial, estigmatización, desconfianza y rechazo por los miembros de la comunidad hacia los jóvenes del conflicto armado.

- Se observa que en los sectores más populares de la ciudad, es donde se manifiesta de manera más abierta el conflicto: zonas Nor Occidental y Nor Oriental, en esta última hay aproximadamente 500.000 personas, casi el 40% de la totalidad de los habitantes de Medellín, según el diagnóstico de la zona para el Plan de Ordenamiento Territorial (1999).

- Con el fortalecimiento de los procesos comunitarios de justicia y el compromiso del Estado, se contribuirá al mejoramiento de la calidad de vida.

- La participación en la mediación se ve más representada por mujeres mayores de 45 años en adelante y quienes han vivido en los sitios donde median, es una de las condiciones para que ellas tengan éxito en su empeño de

mejorar las condiciones de vida de la comunidad. Aparecen para los muchachos en problemas como una segunda mamá, es a la que le confían sus secretos, ellas les brindan su afecto, su espacio físico, les escuchan y son escuchadas. Pareciera que se perpetúa el símbolo de madre de los antioqueños, como el centro de la familia.

- Lo que invita a intervenir en los conflictos generados al interior de la comunidad, es el interés y amor por ésta y la convivencia pacífica. Es por lo anterior que encontramos toda clase de personas como: sacerdotes, pastores, educadores, gays "A pesar de ser como soy, aquí en la comunidad me escuchan y acuden para que medie en los conflictos" (Rodimiro Solís Martínez, líder barrio Toscana), amas de casa, líderes juveniles, etc.

- Otro aspecto importante que a pesar de no desarrollarse en el trabajo se observa en muchas de las intervenciones, es la defensa de los Derechos Humanos, pues es a través de éstos que se logra el respeto por la dignidad humana y con el tratamiento pacífico de los conflictos es como se puede evolucionar el concepto y su práctica en las comunidades; es decir, existe una estrecha relación entre la práctica de resolución de conflictos y los derechos humanos, estos últimos pueden ser parte de los elementos de formación y capacitación para aquellos que resuelven los conflictos en las comunidades, entidades privadas, públicas y académicas.

"Si para resolver los conflictos se toma como punto de partida los derechos humanos, puede lograr una mejor convivencia entre los miembros de una comunidad o varias comunidades entre sí".[29]

[29] *Pablo Emilio Angarita "Los Nuevos Retos de los Derechos Humanos". Medellín 1996*

7. RECOMENDACIONES

Los diferentes grupos, entidades y/o personas participantes en la realización del proyecto "Levantamiento del estado del arte de las experiencias en resolución pacífica de conflictos por medios no violentos en la ciudad de Medellín", al hablar del quehacer para orientar la solución de los conflictos cotidianos sugieren:

- Acciones políticas públicas en los diferentes espacios: redes con el Estado, ONG,s locales, regionales, nacionales e internacionales (mesas de Trabajo para realizar seguimiento que conduzca a desarrollar labores pedagógicas.
- Se debe definir geopolíticamente algunos sitios en el municipio que ayuden a concentrar esfuerzos desde lo público y privado que sirvan además como modelo. En este trabajo se hace una selección y delimitación de los sitos que pudieran seleccionarse para las pruebas pilotos.
- Posibilitar que las comunidades organizadas sean autónomas y sean copartícipes de proyectos políticos, con el apoyo del Estado.
- Celebración de acuerdos con la intervención de entidades que se comprometan para desarrollar acciones que contribuyan al desarrollo integral de un grupo, comunidad, barrio y/o sector de la ciudad.
- Diseñar políticas urbanas que conduzcan a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad.
- Establecer estrategias de inversión social para satisfacer las necesidades básicas de la población.
- Coordinación de acciones interdisciplinarias, intersectoriales e interinstitucionales con entidades de carácter público, privado, comunitario y académico, que contribuyan a resolver los conflictos estructurales de la ciudad.
- Compromiso de la administración en la celebración de pactos de no agresión con los grupos armados y desestabilizadores de las comunidades.
- Cambio de actitud del Estado frente a las acciones de los líderes comunitarios.
- Reconocimiento de los conciliadores en equidad y líderes comunitarios en las labores de resolución pacífica de conflictos.
- Apoyo para que la mediación y conciliación se desarrollen con calidad y en espacios físicos adecuados a través del diseño de programas de educación para la convivencia y capacitación en aspectos teóricos y humanos con dotación de espacios e insumos.
- Fortalecimiento de valores como: la tolerancia, solidaridad, respeto, etc.
- Crear un espacio con dotación suficiente en la Secretaría de Gobierno Municipal para que oriente, coordine y controle las acciones de conciliación y mediación en la ciudad, a través de conciliadores en equidad y líderes comunitarios y que sirva como canalizadora de las propuestas.
- Sistematización de las experiencias en Medellín para reconocer el trabajo desde las comunidades.
- Intercambio de experiencias a nivel local, regional y nacional.

- Pasantías e intercambios entre los grupos comunitarios que llevan a cabo métodos pacíficos para resolver conflictos.
- Crear un centro de documentación especializado en el tema.
- Capacitación y formación permanente de funcionarios y conciliadores en la elaboración de actas.
- Asesoría psicológica para los conciliadores y para la atención de usuarios.
- Legalización de las actas.
- Crear centros de conciliación en cada comuna y corregimiento.
- Reconocimiento legal por parte del Ministerio de Justicia como conciliadores en equidad.
- Apoyo por parte de las diferentes secretarías de la administración municipal.
- Crear una oficina central y bien dotada, en donde todos los conciliadores en equidad tengan acceso y que sirva como canalizadora de las propuestas.
- Creación de base de datos de conciliadores.
- Se debe establecer apoyo mutuo entre la justicia ordinaria y la comunitaria; de no darse esta relación, caeremos en la polarización de la justicia, una legitimada por la comunidad y la otra legalizada por el Estado y sobre la cual se juzga y se aplica la ley. De esta forma se crean clases de justicia una de primera categoría y la comunitaria de segunda categoría y para pobres.
- Se hace necesario sensibilizar a los funcionarios públicos y especialmente a los del Gobierno Municipal, en la labor de orientar y apoyar a la comunidad en la resolución pacífica de los conflictos, puesto que la comunidad acude a las inspecciones como primera medida para buscar ayuda para resolver sus problemas.
- Aprovechar los espacios comunitarios de las Juntas de Acción Comunal para desarrollar actividades educativas y de formación para la conciliación en equidad. Las Juntas participantes en esta investigación expresaron la necesidad de conocer mejor la figura de la conciliación para resolver los conflictos cotidianos.
- Esperamos positivamente que el trabajo realizado sea acogido por quienes corresponde tomarlo en cuenta para darle continuidad a las iniciativas ciudadanas con relación a los aportes que a la convivencia le están aportando las comunidades e instituciones públicas y privadas.
- Profundizar sobre los conceptos de justicia formal, informal y comunitaria, que posibiliten establecer relaciones, sin que una deje su carácter para la cual fue creada y/o legitimada por la comunidad.
- Que los operadores de justicia y otras personas relacionadas, tanto en el Estado como ONGs, se comprometan en la construcción de indicadores cualitativos y cuantitativos, que permitan el monitoreo del impacto de las distintas prácticas comunitarias en la aplicación de la justicia comunitaria.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CONCILIACIÓN: acción y efecto de conciliar, de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí.

NEGOCIACIÓN: trato comercial. Documento lucrativo. Cesión, traspaso, endoso, compraventa de efectos, títulos o valores mercantiles. Gestión diplomática importante o complicada.

MEDIACIÓN: participación secundaria en un negocio, a fin de prestar algún servicio a las partes o interesados.

JUSTICIA: virtud que motiva a dar a cada uno lo que le corresponde.

CONFLICTO: lo más necio o incierto de un combate, pelea o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden. El choque o colisión de derechos o pretensiones. Situación difícil, caso desgraciado.

VIOLENCIA: acción y efecto de violentar; de aplicar medios violentos a cosas o personas para vencer su resistencia.

TRANSACCIÓN: acto jurídico bilateral, por el cual las partes haciéndose concesiones recíprocas, extinguen obligaciones litigiosas o dudosas. Es pues una de las formas de extinción de las obligaciones.

PACTAR: celebrar un pacto, estipular, convenir.

ACUERDO: resolución adoptada en asuntos de su competencia por un tribunal colegiado en la reunión o junta de sus miembros.

PRETENSIÓN: petición en general. Derecho real o ilusorio que se aduce para obtener algo. Propósito, intención.

9. BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, Arango, Mauricio. Violencia y Vida Cotidiana. Alcaldía de Manizales, Secretaría de Salud. Editorial ZAPATA, Manizales, octubre 1997.

ANN MCCLINTOCK, Richard Ellis. Teoría y práctica de la Comunicación Humana. Paidos, Comunicación N° 55, Editorial PAIDOS. Barcelona, 1993.

I. P. C. Corporación REGIÓN. Justicia Comunitaria y Jueces de Paz. LAS TÉCNICAS DE LA PACIENCIA. Marzo de 2000.

RED DE SOLIDARIDAD SOCIAL, CENASEL, PROGRAMA PARA LA REINSERCIÓN. Cartilla. Justicia y Conflicto Urbano en Colombia: FORMAS COMUNITARIAS DE TRATAMIENTO Y RESOLUCIÓN.

PÉREZ ARROYAVE, Clara Lucía y otros. Caracterización de los jóvenes en Medellín. Edición Fundación Social, Secretaría de Bienestar Social, Corporación Paisa Joven. Medellín, Septiembre de 1997.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PLANEACIÓN PARTICIPATIVA. Cartilla. Zona Nor Occidental 1994 - 1999.

MINISTERIO DE Justicia y del Derecho. La conciliación. Cartilla. Santa Fe de Bogotá, 1992.

RÍOS MUÑOZ, José Noé. Documento. Cómo Negociar a partir de la importancia del otro.

TARAUFFO, Michele. La Justicia Civil! Opción Residual o Alternativa Posible.

VALENZUELA, Pedro E. Democracia y Conflicto en la Escuela. Bogotá.

LEDERACH, John Paul. Documento. Un Marco Englobador de la Transformación de Conflictos Sociales Crónicos. 1994.

Tesis. Tamayo, Claudia María y Otro. Conciliación en equidad, Una Fase de la Justicia Informal. Universidad de Medellín, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Departamento de Sociología. Medellín, 1995.

MINISTERIO de Justicia y del Derecho. Plan Nacional de Rehabilitación. Comunidad, Conflicto y conciliación en equidad. Edición Unidad de Justicia PNR. Santafé de Bogotá. Agosto de 1994.

ALCALDÍA DE MEDELLÍN y Asesoría de Paz y Convivencia. Cartilla. En Medellín Primero La Paz. Octubre de 1999.

INSTITUTO POPULAR DE CAPACITACIÓN. Derechos Humanos y Solución de Conflictos: Perspectivas. Medellín, 1996.

CUADRO N° 1. RANGOS DE EVALUACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS

CRITERIOS	RANGOS					PUNTAJE
	2	4	6	8	10	
1. Estructura administrativa: funcionamiento, jerarquía, personal a cargo. Número de conciliadores y/o mediadores, existencia y/o respaldo y/o respaldo de organizaciones comunitarias, barrio y/o sector. D(2), R(4), A(6), B(8), E(10). (1)						
2. Capacidad para resolver el conflicto: A. Capacitación: técnica: procedimiento, acta de consignación, conciliación, aspectos legales. Técnicas de resolución de conflictos: conciliación, mediación, arbitraje, etc. B. Formación humana: derechos Humanos, Aspectos psicológicos, sensibilización, crecimiento personal, manejo de conciliación, tratamiento del conflicto, etc. C. Conciliadores en equidad y conciliadores. N (2), IN (4), INC.(6), C(8), E (10). (2)						
3. Conflictividad atendida: familia, vecinos, comunidad, con el Estado, grupos armados.						
4. Cobertura: va más allá del ámbito del barrio, implicaciones de ciudad.						
5. Casos atendidos: durante el tiempo de existencia (3)						
6. Casos resueltos: en un año en %. (4)						
7. Resultados: En la vida comunitaria, en la familia, reactivación económica, libre circulación, convivencia pacífica, participación comunitaria, normal funcionamiento de la vida cotidiana, desarrollo social, económico y político en la comunidad, legitimidad por parte de la comunidad, disminución de muertes violentas. (5)						
8. Tiempo: de atención por semana. (6)						
9. Seguimiento de casos atendidos: sistematización de registros.						
10. Estructura física: adecuados, deficientes e iluminados. (7)						

(1) D- Deficiente (2)
R- Regular (4)
A- Aceptable (6)
B- Buena (8)
E- Excelente (10)

(2) N- Ninguna (2)
IN- Insuficiente (4)
INC- Incompleta (6)
C- Completa (8)
S- Sobresaliente (10)

(3) de 0000 a 0500 (2)
de 0501 a 1000 (4)
de 1001 a 1500 (6)
de 1501 a 2000 (8)
de 2001 o más (10)

(4) 20% (2)
40% (4)
60% (6)
80% (8)
100% (10)

(5) 3 de los descritos (2)
5 de los descritos (4)
7 de los descritos (6)
9 de los descritos (8)
Todos los descritos (10)

(6) de 00 H a 08 H (2)
de 09 H a 15 H (4)
de 16 H a 20 H (6)
de 21 H a 30 H (8)
de 31 H a 48 H (10)

(7) en espacios abiertos (2)
en espacios prestados (4)
en espacios propios (6)
en espacios propios mínima dotación (8)
en espacios propios suficiente dotación (10)

CUADRO N° 2
RELACIÓN DE ESPACIOS DONDE PRESTAN SERVICIO
ALGUNOS CONCILIADORES EN EQUIDAD

LUGAR	BARRIO	CONCILIADORES	DÍA	HORA	OBSERVACIONES
Centro de resolución de Moravia. Sede J.A.C.	Moravia	1	Lunes a sábado	8:00 a 5:00 p.m.	Intervienen mediadores
Inspección 1B Municipal de Policía.	Santo Domingo Savio	1			Se desplazan por la comuna donde sea solicitado.
Colegio Javiera Londoño	El Bosque	3		Uno de los educadores presta los servicios en la inspección 6B.	El rector y 2 educadores, quienes tienen la propuesta para impulsar allí un centro de resolución de conflictos.
Inspección 5 A Municipal de Policía.	Caribe	1	Miércoles	9:00 a.m. a 11:30 a.m. de insumos.	Presentan falta de espacio físico y dotación
Inspección 5B Municipal de Policía.	Castilla	1	Martes	8:30 a.m. a 11:00 a.m.	Presentan falta de espacio físico y dotación de insumos.
Inspección 6B Municipal de Policía.	Kennedy	1	Martes	3:00 p.m. a 5:00 p.m.	Presentan falta de espacio físico y dotación de insumos.
Inspección 8A Municipal de Policía.	Villa Hermosa	1	Viernes	2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Presentan falta de espacio físico y dotación de insumos.
Inspección 8B Municipal de Policía.	Villatina	4			Se presentan problemas con parte de la comunidad, lo que dificulta la presencia en la inspección.
Inspección 9A Municipal de Policía.	Buenos Aires	1	Miércoles	2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Presentan falta de espacio físico y dotación de insumos.
Inspección 13B Municipal de Policía.	Floresta	1	Jueves	9:00 a.m. a 12:00 M.	Presentan falta de espacio físico y dotación de insumos.
Corporación Amigos de Medellín.	Castilla	3	Miércoles y Jueves		

CUADRO No. 3 DEFOES

DEBILIDADES	FORTALEZAS	ESTRATEGIAS
· Falta de espacios locativos adecuados para desarrollar la conciliación. · Falta de recursos técnicos y financieros. · Inicialmente se le dio importancia al conciliador, pero día a día se fueron quedando solos. · El conciliador no sólo ha trabajado ad - honoren en el tratamiento de los conflictos, sino que ha tenido que disponer de sus propios recursos para realizar las visitas oculares cuando éstas se requieren, o para desplazarse a la inspección. · Desconocimiento de la figura de la conciliación. · Falta de capacitación continua relacionada con la problemática que más se presenta. · Desmotivación por la falta de apoyo del Estado. · Falta de capacitación en la preparación de las actas. · Falta de compromiso de algunos conciliadores. · Los conciliadores en equidad, en su mayoría, trabajan desarticulados de los demás procesos que se llevan al interior de la comunidad. · La artificialidad en la definición ha contribuido a la ilegitimidad del proceso. · Se ha dado demasiada importancia a los procesos de capacitación. Nos hemos dejado aprisionar por el "eficientismo" y con ello le hemos dado más importancia al número de conciliadores, al volumen de actas, perdiéndose con ello el sentido de proceso que es necesario en el trabajo comunitario.[24]	· Liderazgo, reconocimiento y legitimidad. · Vocación de servicio como responsabilidad social. · Fortalecimiento de las relaciones de convivencia entre las partes. · Capacidad para presentar fórmulas de solución, compromisos y acuerdos. · Recuperación de la palabra. · Capacidad de gestión. · Conocimiento de la equidad. · Se contribuye al descongestionamiento de los despachos judiciales. · Disposición del conciliador. · Sentido de persuasión. · Generan un ambiente de paz, tranquilidad, responsabilidad en las personas de una determinada comunidad. · Credibilidad. · Conocimiento de la equidad.	· Espacios disponibles y dotación. · Destinar recursos económicos, sociales y políticos. · Acompañamiento por parte de un profesional que los pueda estar asesorando. · Capacitación continúa. · Capacitación en la elaboración de las actas. · Creación de una oficina donde estén centralizadas todas las actas. · Divulgar la figura de la conciliación. · Sistematización de las experiencias. · Sensibilizar la comunidad para conocer y manejar los M.A.S.C. · Fortalecer a los conciliadores con herramientas conceptuales y las técnicas útiles para el desarrollo de su labor como conciliadores y promotores de convivencia. · Acompañar a la comunidad en la realización de los trámites necesarios para que los candidatos seleccionados y capacitados sean nombrados por la autoridad judicial correspondiente. · Acompañar a los conciliadores y a la comunidad en el desarrollo de la experiencia.

[24] *Técnicas de la Paciencia. pág. 87,88.*

CUADRO N° 4
ENTREVISTA A LÍDERES COMUNITARIOS Y/O MEDIADORES CON EXPERIENCIA EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. "ZONA ORIENTAL".

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Centro Comunitario de Resolución de Conflictos Moravia	Moravia. El Bosque. El Oasis.	De todo tipo: Violencia intrafamiliar, problemas entre vecinos, problemas de topes, alcantarillados, tomas de agua, servidumbre, arriendo, pago servicios, conflictos de titulación, desplazamiento interno, conflicto de liderazgo, grupales, bandas, utilización del espacio público con ventas, transporte y tránsito.	Por medio de la conciliación y la mediación. CONCILIACIÓN: Solicitud, citación, audiencia, acuerdos; actas de conciliación. MEDIACIÓN: Aproximación, exploración, acercamiento, creación de confianza, agendas temáticas, mesas de trabajo, acuerdos verbales.	Liderazgo, reconocimiento y legitimidad, confianza, respeto de la comunidad, capacidad de gestión, experiencia, referente institucional comunitario. Actas registradas: 3.600 Casos atendidos: 5.600	Adecuación física de una sede. Reconocimiento económico.	Sistematización de las experiencias en Medellín para reconocer el trabajo desde las comunidades. Intercambio de experiencias a nivel local, regional y nacional. Pasantías. Crear un centro de documentación especializado en el tema. Capacitación y formación permanente.
Benjamín Montoya.	Villa del Socorro. Comuna Dos. Zona Nor Oriental.	Enfrentamiento entre siete grupos armados, poder del territorio, desempleo, falta de propuestas que ocupen a los jóvenes, vinculación de los niños en las confrontaciones armadas.	Una vez se manifiestan los problemas se contacta a los líderes de los protagonistas de éstos, luego se busca el contacto con la cárcel de Bellavista, se efectúa diálogo con grupos armados, se escucha a las partes en conflicto, se firman acuerdos entre los grupos comprometidos, la iglesia e internos de Bellavista.	Por voluntad propia de los jóvenes en conflicto de los barrios: Villa del Socorro, Andalucía, La Francia y Popular 2, solicitaron una reunión en la comisión de paz y convivencia de Bellavista, con el propósito de formalizar un acuerdo de respeto a la *vida y no agresión.* Se concertaron 13 acuerdos en acta firmada el 24 de octubre de 1999, que contuvo entre otros, libre desplazamiento. Se creó una mesa de trabajo en Villa del Socorro, se conformaron dos cooperativas: una de reciclaje y otra de bloques.	Falta de apoyo institucional para continuar con los acuerdos. Falta de entendimiento y unidad entre los líderes de las comunidades involucradas en los acuerdos.	Formación y/o creación de centros de concertación. Programas que ayuden a prevenir más problemas en el barrio a través de los niños, pues es ésta la mayor población. Acciones de reconciliación. El seguimiento lo viene realizando el Instituto Mi Río, conversaciones con el Sr. Alcalde para recordar los compromisos adquiridos con este proceso de la comuna uno el 24 de octubre de 1999.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Luis Fernando Ramírez.	Santa Inés Comuna Tres. Zona Nor Oriental.	Enfrentamiento entre seis grupos armados.	Diálogo con las partes en conflicto de manera individual. Conversación entre los líderes de dos grupos y luego con los demás. Respeto por la vida. Acuerdos de respeto y libre desplazamiento de la comunidad en el barrio.	Libre circulación de la comunidad en los barrios y por los barrios comprometidos.	Falta de seguimiento a los procesos.	
Alonso Rodríguez.	La Salle. Comuna Uno. Zona Nor Oriental.	Temor de la comunidad para participar en actividades colectivas, enfrentamiento de grupos armados, desempleo y desocupación de jóvenes, barrios divididos en territorios cada vez más pequeños, discriminación, violencia intrafamiliar, utilización de los niños en la confrontación armada.	Compromiso de líderes comunitarios para desarrollar proyectos en el sector. Proceso de organización comunitaria, actividades colectivas, trabajo con jóvenes a través de la recreación y el deporte, acciones de prevención con los niños, atención a las familias que se encuentran desesperadas por los conflictos entre los grupos.	La organización comunitaria trabajando alrededor de las necesidades del barrio, con los niños, jóvenes y tercera edad, mejorando con ello el manejo del conflicto por parte de la comunidad.	Falta de atención de los organismos del Estado ante las necesidades y peticiones de las comunidades marginadas.	Apoyo institucional ante las iniciativas de la comunidad, continuidad en los procesos de paz iniciados, instalación de programas de prevención y atención a los conflictos.
Luz García Copete. (Mamá Luz).	Barrio Caicedo. Comuna Ocho. Zona Centro Oriental.	Enfrentamientos armados entre los distintos barrios del sector a causa de problemas con menores de edad.	Se ha contactado con los líderes de las distintas bandas y sectores con quienes se ha logrado congeniar para obtener la paz dentro del barrio, especialmente los sectores de la Cañada, Santa Lucía, La Arenera, La Sierra y Ocho de Marzo. Contacto directo con los jefes de las bandas, a quienes apremia personalmente para que cesen los enfrentamientos. Lleva tres años mediando el conflicto y dialogando con los jóvenes, muchos de los cuales fueron sus alumnos en la guardería que posee en el barrio.	Ha obtenido respeto y aceptación de las bandas quienes acatan sus sugerencias y acceden a sus pretensiones habiendo mermado ostensiblemente los enfrentamientos y las muertes en el sector, con la participación del PRIMED y Mi Río se han obtenido fuentes temporales de trabajo.	Falta de apoyo institucional, ha acudido a distintas partes y en ninguna le han dado respuesta.	Crear fuentes de empleo para con ello mejorar la calidad y condiciones de vida de los jóvenes, ya que cuando se encuentran trabajando no hacen presencia en las esquinas y por ende se evita la conflictividad interbarrial.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Jairo Vergara. Plaza Minorista.	Comuna Diez. Zona Centro Oriental.	Presencia de indigentes, conflictos entre vendedores y compradores, deudas entre ellos, desempleo y delincuencia juvenil.	Se escucha individualmente a las partes, se visita el lugar donde se originó el conflicto y allí se pauta un arreglo entre las partes.	Cambios significativos al interior de la plaza, pactos de paz, disminución de hurtos, se dio nueva imagen a la plaza, la que se manifiesta con más presencia de público. Los pactos de paz han trascendido a otros barrios. Por intermedio de COOMERCA se ha generado empleo para diez jóvenes, participación y respeto de éstos por los procesos de paz.	Intolerancia de la gente, incumplimiento del Estado y de quienes se comprometen en los procesos de paz, corrupción política.	Apoyo en capacitación técnica y humana para desarrollar la conciliación. Espacio físico y logístico para estructurarla. Que se dé continuidad al POAI con el proyecto de la comercializadora de productos.
ASOVAN	Comuna Diez Zona Centro Oriental.	Población flotante, venteros ambulantes, prostitución, indigencia, inseguridad.	Por medio de la concertación, diálogo y puntos de acuerdo entre la Administración y la comunidad de los venteros.	Credibilidad por parte del Estado y de la comunidad. Voluntad política para solucionar los problemas de los venteros.		Apoyo por parte de las diferentes secretarías de la Administración. Reconocimiento legal y trámite de casos por parte del Gobierno.
Marta Inés Giraldo Vargas. Funcionaria Secretaría de Gobierno Municipal. Promotora Social. Conciliadora en equidad.	Comunas Ocho y Nueve. Zona Centro Oriental.	Confrontación armada entre grupos. Descontento de acciones gubernamentales en las comunidades marginadas. Sectorización y territorialidad en los barrios de la zona por el conflicto armado. Desocupación de jóvenes y adultos. Violencia intrafamiliar. Abandono de niños. Intervención de los niños en los actos armados.	Reunión con jefes de las bandas para identificar el conflicto, costos y beneficios del mismo. Sensibilización de los jefes de las bandas, para que tuvieran capacidad de comprensión del proceso. Concertación entre los grupos enfrentados. Reunión con los integrantes de las bandas, en un trabajo de ambientación para la construcción de paz.	Firma del acta de conciliación entre bandas, consistente en respeto al territorio, libre movilización y participación de los jóvenes en la construcción de paz. Proyecto "Abriendo caminos por la paz y la convivencia", en los sectores de Enciso, Trece de Noviembre, Llanaditas, Los Mangos, Colinas de Enciso. Las Golondrinas, etc.	Falta de compromiso de la Administración con lo concertado y conciliado con ellos. Falta de coordinación entre los estamentos del Estado, específicamente con los organismos de seguridad estatal que deben guardar	Continuidad de los procesos al máximo con las personas que lo iniciaron. Acompañamiento permanente en la transformación del conflicto, con la divulgación de la figura de la conciliación y la mediación. Materialización de alternativas que la Administración les ofrece a estos jóvenes, como empleo, educación, deporte, etc.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
			El aval lo dan los jóvenes, ya sea al jefe de la banda o a otro miembro de reconocida habilidad y destreza en la conciliación. Concertación con la administración y firma de acuerdos en el Cerca de Buenos Aires con presencia de la Iglesia, dos Conciliadores en equidad y el inspector especial. Firma de actas	Se obtuvo apoyo de la Iglesia. Disminución del índice de violencia.	prudencia en el proceso que se está llevando, poniendo en peligro la integridad del conciliador y los demás actores involucrados en estos proceso.	Formación en el desarrollo del talento humano.
Harold Sánchez.	Cárcel Nacional de Bellavista.	Lucha de poderes, presencia de diferentes grupos armados, discriminación, desempleo, sentimientos de miedo, odio, desconfianza, temor, aislamiento, soledad y exclusión en toma de decisiones	La base es el respeto a la vida y la palabra, sensibilización a líderes de patios, intercambio y apoyo de líderes de afuera de la cárcel y la iglesia, acuerdos con los líderes de los diferentes grupos al interior de la cárcel, clasificación y organización de grupos en los patios, pacto de no agresión, establecimiento de reglas al interior de la cárcel; cuando se presentan conflictos las partes son escuchadas en el patio, si éste no se soluciona, pasa a la mesa de trabajo y si es del caso, se solicita el traslado para otra penitenciaría. Desde el ingreso a la cárcel, el interno es clasificado e identificado por la mesa de trabajo.	Respeto por la vida al interior de la cárcel, respeto y acogida de los acuerdos por parte de los internos, visitantes, guardias, administración e instituciones oficiales o privadas, creación de fuentes de empleo, asesoría jurídica, creación de organismos que velan por la defensa de los derechos humanos, la salud, la educación y el trabajo, conformación de mesa de trabajo, reglamento interno y manual de convivencia, oportunidad para que el interno rebaje pena por trabajo, estudio u ocupaciones varias, reconocimiento jurídico mediante decreto expedido por el INPEC. Se han evitado fugas, disminución de atropellos y torturas, disminución de los conflictos; no hay muertes desde el año 1997.	El funcionamiento paralelo de un grupo de trabajo en torno a la paz y la convivencia en la ciudad; quien pertenezca a uno no puede pertenecer al otro, desesperanza de algunos internos frente a su situación. Hacinamiento y falta de garantías locativas para sobrevivir en la cárcel. Marcada diferencia para quienes tienen con qué vivir mejor y de quienes no lo tienen, discriminación social con: Homosexuales, delincuentes y negros.	Que la convivencia que se vive en Bellavista se sostenga a través del tiempo. Creación de nuevos espacios de trabajo, acompañamiento del Gobierno que desde la mesa de trabajo se hace, mejorar servicios de salud, se requieren espacios locativos para prestar servicios educativos.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
MEDIADORES COMUNIDADES IGLESIAS CRISTIANAS. " CLAI ". PLAN DE PAZ.		Violencia intrafamiliar. Intolerancia religiosa. Proselitismo. Cultura sobre la sexualidad. Conflicto de género. Ausentismo de los padres en el hogar.	Escuchar las partes (visitas, citas, encuentros). Guiar la conversación, sentimientos, (PERDÓN). Educación continuada para permitir que ellos mismos decidan y lleguen a una solución. Luego de las actas, se debe hacer seguimiento al proceso hasta la madurez, que ellos mismos resuelvan el conflicto.			Capacitar en educación para la democracia, participación ciudadana, mecanismos de resolución de conflictos. La aprobación de lo anterior conllevaría a la carnetización y reconocimiento legal por el Ministerio de Justicia, la S.G. y el Tribunal S. de A. Abrir espacios de atención con requisitos en las escuelas de formación. Bases de datos de conciliadores. Sistematización de actas. Archivo de casos tratados. Procesos comunitarios. Exigen capacitación continuada.
COMBOS	Barrio San Benito. Comuna Diez. Zona Tres.	Menores trabajadores de la calle, población violentada por los jóvenes de la minorista, espacio público y violencia intrafamiliar. Riñas entre menores.	Diálogo con los jóvenes de la Minorista, trabajar el tema de convivencia con el menor, la violencia y la paz se trabajan desde las aulas y las comunidades. Se hacen llamadas de atención verbales y escritas, se cuenta con programas dirigidos a las familias.	Recuperación de la palabra y la historia, acuerdos verbales de no agresión al menor con los jóvenes de la minorista. Integración de las familias con los menores, existe apoyo y buenas relaciones con los jóvenes de la minorista. Muchos menores han dejado la parte laboral por la educación, defensa de sus propios derechos.	Lucha de poderes entre los menores, rivalidad de los niños con las niñas, jóvenes sin espacios recreativos, el dinero ganado en el trabajo lo gastan en juegos de azar, por falta de presupuesto no pueden ampliar la cobertura.	Requieren de apoyo institucional, involucrar a la institución en los trabajos que realiza Asesoría de Paz y Convivencia con los jóvenes de la minorista.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
GRUPO DE NEGRITUDES EDGAR RÚA (vocero). RESPALDO JURÍDICO DE MUJERES DE EBANO Y CORPORACIÓN CIMARRONA.	Zona Centro Oriental.	La población negra corresponde al 20% del total de la población en Medellín, es decir, aproximadamente 350 personas que proceden de diferentes lugares del Departamento de Antioquia, Colombia y el mundo. Cada grupo tiene características diferentes, lo que hace difícil la convivencia entre las comunidades negras y otros grupos étnicos.	Mediación en conflictos armados. Orientación y acompañamiento a casos presentados. Etno -educación en diferentes exposiciones artísticas.	Acercamiento y reconocimiento de la comunidad negra en Medellín. Espacio propio para desarrollar actividades que ayuden a la construcción de propuestas para la ciudad. Voluntad de la comunidad negra para trabajar en la conciliación y mediación. Respaldo de la Ley para el respeto a sus derechos.	Falta de recursos para llevar a cabo acciones que ayuden a resolver los conflictos. Carencia de capacitación para orientar las formas alternativas de resolver los conflictos. Discriminación laboral, temor a organizarse, violación de los derechos Humanos, integración de jóvenes negros a grupos armados, racismo y discriminación social.	Creación de un espacio que ayude a resolver los conflictos. Conjugación e intercambio del arte con la conciliación. Diseñar programas educativos dirigidos a niños frente a la conciliación. Apoyo del Estado a las iniciativas y de la defensa de los Derechos Humanos.
MIRIAM CHAMORRO CABILDO INTERÉTNICO. (INDÍGENAS). Zona Centro Oriental.	Tienen cobertura en toda el Área Metropolitana.	Violencia intrafamiliar. Abandono hogar por parte de los padres. Problemas de convivencia entre los indígenas con blancos y negros. Abuso de niños que son utilizados en la mendicidad. Competitividad económica en las calles. Participación de jóvenes indígenas en pandillas. Diferencias étnicas con los negros.	Los que requieren solucionar una dificultad acuden al consejero del grupo. Se analiza la situación, si amerita otras estancias se busca o se llega a un acuerdo o sanción desde el mismo grupo. Se busca una vocería ante el cabildo mayor, si fuere necesario. Se acude a las autoridades cívicas y policiales si las demandas son graves o especializadas como situaciones familiares: abandono de hijos, maltrato físico severo, etc.	Cohesión comunitaria de la comunidad indígena en la ciudad. Rescate del tejido social del indígena. Actitud positiva y dispuesta de los consejeros para intermediar las dificultades que se presentan en los grupos. Interiorización espiritual para sanar las situaciones en conflicto. Verbalización y manifestación de los conflictos en la ciudad.	La mayoría de los indígenas no tienen empleo y si lo tienen se ubican en casas de familia o en las calles. Aceptación de la condición de los indígenas en la convivencia citadina, tanto de ellos mismos como del blanco.	Dotar logísticamente al cabildo interétnico. Mayor disponibilidad de las entidades municipales, departamentales y nacionales para atender las diferentes situaciones. Diseño de programas de capacitación para los consejeros, en aspectos preventivos, formación humana y manejo de conflictos. Contar con espacios físicos para desarrollar actividades propias de las comunidades

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
			De todas las quejas se guardan y se consignan registros, los espacios y horas son informales.	Conformación de una estructura indígena en la ciudad. Existencia del consejero de los mayores. Acercamiento y seguimiento de los casos atendidos. Relación con la OIA y la Corporación de Negritudes de respeto y cooperación.	Carencia de espacios para desarrollar la vida. Un lugar de encuentro y referencia para dirimir los conflictos. No hay seguimiento de algunos casos por la dispersión y movilidad de éstos en la ciudad y en el país. No hay interés o voluntad política y Administrativa de las autoridades Municipales, Departamentales y Nacionales para atender sus necesidades en la ciudad. Discriminación étnica como indígenas de negros y blancos.	indígenas y para llevar a cabo la mediación y orientación.

CUADRO N° 5

ENTREVISTA LÍDERES COMUNITARIOS Y/O MEDIADORES, CON EXPERIENCIA EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. "ZONA OCCIDENTAL"

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Luz Estela Urrego. Fundación Social.	Barrios de la parte alta de la Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar, delincuencia organizada, delincuencia común, convivir, autodefensas. Enfrentamiento de grupos armados por dominio de territorio.	Se hizo del conflicto un hecho público. Realizar foros por la convivencia en cada uno de los sitios en conflicto. Luego un foro general. Programa para la afectividad y la vida, hagámoslo juntos. Líderes capacitados que contribuyen al fortalecimiento de las familias. Fortalecimiento a las organizaciones comunitarias. (La Fundación llega a esta comuna en el año 1987, con el fin de contribuir al mejoramiento barrial, con énfasis en el fortalecimiento comunitario, con el fin de unirlas para que todos trabajaran en el desarrollo del sector).	Acuerdos verbales y escritos. Respeto a los lugares comunitarios. Respeto a la no agresión. Respeto al territorio. Disminución de muertes violentas. Apertura del Colegio Progresar. Reactivación del Trabajo comunitario. Respeto a los acuerdos. Capacidad en los líderes para negociar conflictos. Creación y consolidación de la corporación Picacho con Futuro (Quienes a partir del año de 1998 actúan solos, ya que la fundación "se retira" interviniendo solo como parte del consejo directivo).	La Fundación construyó un colegio en el barrio El Triunfo, falta que la Secretaría de Educación asuma los costos de sostenimiento.	Fortalecimiento de las organizaciones comunitarias.
Ruth Grajales. Picacho con Futuro.	Barrio El Picacho. Picachito, El Triunfo, El Mirador, El Progreso, Santa Teresita Comuna Seis Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Delincuencia organizada. Delincuencia Común. Convivir. Autodefensas. Enfrentamientos entre grupos armados, por dominio de tierra, alianza entre grupos y rechazo entre grupos.	Acercamiento entre las partes. Diálogo. Participación en la mediación del conflicto de las diferentes organizaciones del sector. Se plantea la elaboración de un manual de convivencia. Desarrollo del proyecto "Cojámosla suave". Participación de la Iglesia con el programa "Pare", iniciativa que reactiva la fe en los procesos.	Creación de la Cooperativa COOPAZ. Participación activa en el proyecto "Cojámosla suave". Disminución del enfrentamiento y la violencia. Creación de la mesa de trabajo de la cárcel de Bellavista. Apertura del colegio Progresar.	Falta de apoyo a las iniciativas que como corporación tienen frente a la resolución de conflictos.	Creación de un centro de conciliación en la parte alta de la comuna seis, de acuerdo a los resultados del diagnóstico realizado en el proceso de planeación y desarrollo local, en el aspecto de convivencia y derechos humanos.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
			Creación del grupo afectividad y vida familiar hagámoslo juntos, como propuesta para mejorar las relaciones familiares y entre vecinos. Celebración de misas de reconciliación.	La corporación cuenta con 13 organizaciones afiliadas.		
COOPAZ	Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Problemas de indisciplina social. Conflicto entre parejas.	Orientación a los conflictos de quienes participan en la Cooperativa.	Disminución de muertes violentas. Desarme de la población.	Dificultad para conformarse como cooperativa debido a los antecedentes y deudas con la justicia de algunos de sus integrantes.	Buscar que desde Bellavista creen proyecto sobre Observatorio del conflicto y la violencia.
Casa Mía	Santander. Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Enfrentamientos armados. Violencia intrafamiliar. Desempleo.	Se organiza a la comunidad. Diálogo con los actores armados.	Respeto por el territorio. Credibilidad de la corporación en la comunidad. Disminución del conflicto.	Falta de apoyo del Estado para desarrollar proyectos.	Creación de un consultorio jurídico.
Giovanny Antonio Aguilar. Corporación Mundo Nuevo.	Miramar. Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Confrontación entre 6 grupos armados. Desempleo. Comunidad desorganizada. Temor, miedo, aislamiento de la comunidad ante los conflictos armados.	Estrategia de actividades lúdico - recreativas y culturales para jóvenes. Acercamiento a jóvenes en confrontación armada. Desarrollo de proyectos formativos con los jóvenes en conflicto. Acuerdos verbales para respetar la vida y la libre circulación de los sectores Miramar, Las Vegas y Kennedy.	Pactos de paz. Pactos de no agresión. Acuerdos verbales. Participación de la comunidad en la toma de decisiones. Uso del espacio público. Disminución del conflicto. Identificación de causas del conflicto, acompañamiento y asesoría individual y grupal del proceso en la construcción de alternativas de vida.	Choques entre bandas, falta de acompañamiento psico - social a miembros y familiares de bandas.	Es importante el acompañamiento en la información complementaria para una mejor apreciación de cada proceso.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Juan de Dios Graciano. Corporación Construyendo.	Miramar. Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Enfrentamientos entre grupos armados. Indiferencia de la comunidad ante el problema presentado.	Acercamiento de las partes. Participación en la mesa de trabajo desde la cárcel de Bellavista. Participación activa de organizaciones comunitarias sin intereses protagónicos. Asesoría psicológica a las familias de los jóvenes en conflicto, a través de la Corporación Luis Amigó.	Interlocución con los jóvenes en conflicto. Credibilidad y aceptación de las diferentes organizaciones comunitarias. Disminución del conflicto, los acuerdos se han cumplido en un 80%. No existen problemas de fronteras, a excepción de tres sectores que se encuentran en conflicto (La Pradera, Jorge Eliécer y las Vegas).	Falta de continuidad en los procesos de paz.	Fortalecer las iniciativas de convivencia en la zona.
Pbro. Carlos Arturo Gil.	Miramar. Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Desempleo. Enfrentamiento de grupos al interior de la comunidad.	Acercamiento con los jóvenes en conflicto. Diálogo directo. Trabajo integrado con las organizaciones del barrio. Propuestas de paz de los jóvenes desde la cárcel. Realización de asambleas familiares en distintas cuadras del sector.	Acuerdos verbales y escritos. No existencia de fronteras entre Kennedy y Miramar. Aumento de la participación comunitaria en las organizaciones. Integración de la familia y de los vecinos. Disminución del conflicto.	Falta de apoyo del Estado para desarrollar procesos. La situación económica divide de las familias.	Realizar un trabajo integrado con todas las organizaciones.
Pbro. Carlos Alberto Monsalve. Parroquia San Carlos	Kennedy Comuna Seis. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Expendio de drogas. Conflicto armado entre jóvenes.	Acercamiento con los jefes de las bandas. Conformación del comité interinstitucional para plantear propuestas de vida, se hizo un referéndum comunitario por la paz. Acompañamiento a los jóvenes desde la mesa de trabajo de la cárcel de Bellavista.	Acuerdos verbales de no agresión. No existencia de fronteras entre los barrios Miramar y Kennedy. Varias organizaciones comunitarias están trabajando la parte preventiva.	Se descuidan los jóvenes que no son conflicto, se invierte poco en ellos, se destina más dinero para la guerra.	Fortalecer los grupos de trabajo juveniles para hacer labores preventivas. Reactivar de nuevo el comité interinstitucional.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Conciliadores en equidad.	Barrios Castilla, La Candelaria y Kennedy zona Nor Occidental.	Conflictos entre vecinos, arrendamiento, servicios públicos, incumplimiento de pagos, registros visuales, propiedad horizontal, linderos, humedades y hacinamiento familiar.	Presentación e identificación de las partes. Exposición y análisis del conflicto para entrar a mediar. Presentación de fórmulas de solución, compromisos, tiempos, fechas, acuerdos. Consignación en actas de los acuerdos pactados.	Credibilidad por parte de la comunidad. Mejoramiento en las relaciones vecinales y familiares. Actas firmadas 3.000.	Falta de recursos técnicos. Falta de concientización por parte de los inspectores sobre la importancia del programa. Desmotivación actual de los conciliadores por el abandono del Estado ante esta figura.	Que el conciliador tenga reconocimiento en la ciudad. Capacitación permanente a conciliadores. Capacitación en preparación de actas. Un profesional que asesore al conciliador. Brindar un espacio físico y dotado para la conciliación. Reconocimiento de acta de los jueces. Capacitar a los funcionarios. Entidad que se encargue de los pasos a seguir cuando haya incumplimiento entre las partes. Capacitación de Conciliadores.
Miguel Restrepo Brand. CIC La Esperanza.	Castilla, La Esperanza. Comuna 5 Zona Nor Occidental.	Enfrentamiento de grupos armados a los alrededores de la cancha. Delincuencia organizada y delincuencia común.	Acercamiento de las partes. Encuentro directo con los actores. Motivación para la participación. Proyectos de capacitación y formación para el empleo.	Nuevos proyectos de vida. Mayor incremento de la dinámica social. Disminución del número de muertos y hechos delictivos. Reactivación de las áreas deportivas, cultural y social. Incremento de los grupos de trabajo juveniles. Pactos de paz, de no agresión, acuerdos verbales y escritos.	Falta de programas de estructuración, capacitación y empleo. El CIC La Esperanza no está participando o mediando en procesos de Paz por falta de claridad en la intervención de la Asesoría de Paz y Convivencia. Falta de participación de la Secretaría de Gobierno en una intervención integral, sólo se ve la parte de la represión.	Se requieren programas preventivos y bien estructurados. Fortalecimiento de las organizaciones comunitarias a través de capacitación, utilizando metodologías participativas.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Robinson Montoya. Centro Cristiano de Fe y Esperanza.	Castilla Comuna Cinco. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Conflicto entre vecinos. Delincuencia organizada. Autodefensas. Enfrentamiento de grupos armados. Drogadicción.	Acercamiento a las bandas, diálogo y oración con los integrantes. Se brinda confianza a los jóvenes. Se identifica al líder de la banda y lo evangelizan. Se lleva al joven a experimentar el perdón de Dios. Este joven evangelizado es llevado al grupo contrario a fin de pedir perdón públicamente. Celebración de conciertos en los distintos sectores.	Testimonio de Jóvenes que son regenerados y posteriormente se convierten en evangelizadores de los grupos en conflicto. La comunidad cristiana dentro de sus posibilidades brindan empleo para estos jóvenes. Disminución del índice de mortalidad.	Falta de apoyo institucional para ofrecer alternativas a los jóvenes.	Brindar alternativas de empleo y capacitación.
Rosa Tulia Leguizamón. J.A.L. Comuna Cinco.	Barrio Tricentenario Comuna Cinco. Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar. Conflicto entre vecinos. Conflicto entre las organizaciones comunitarias. Drogadicción y alcoholismo. Disputas internas por la utilización de la cancha.	Creación de la mesa de trabajo al interior del barrio. Mesa de trabajo desde la cárcel de Bellavista. Realización de talleres de relaciones interpersonales dirigido a mujeres líderes del barrio. Realización de torneos de microfútbol.	Cero homicidios en el barrio. Se tiene como slogan "Tricentenario territorio de paz ". Recuperación de la cancha para el uso de toda la comunidad.	La mesa de trabajo se ha convertido en un espacio de quejas y no de propuestas.	Se requiere acompañamiento por parte de la Secretaría de Gobierno en la mesa de trabajo. Impulsar estrategias de prevención más que de represión. Desarrollar programas culturales al interior del barrio. Prevención en drogadicción y alcoholismo.
José James Gómez Guarín. Líder deportivo	Francisco Antonio Zea. Segunda etapa. Comuna Cinco Zona Nor Occidental.	Drogadicción. Delincuencia organizada con la utilización de menores. Conflictos entre las organizaciones comunitarias.	Se trabaja a nivel preventivo con menores entre 13 y 16 años. Se realizan torneos entre bandas de jóvenes en conflicto.	Disminución del conflicto a causa de la ocupación del tiempo libre de los jóvenes a través del deporte.	Falta de apoyo para impulsar grupos deportivos.	Fortalecer grupos deportivos como alternativa de convivencia.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Jorge Marulanda. Párroco iglesia de Aures II.	Aures 1, 2 y Villa Sofía	Problemas intrafamiliares. Desempleo. Madre solterismo. Madres cabeza de familia por muerte y/o abandono de padres. Confrontación armada entre grupos. Desocupación de jóvenes, padres y menores.	Conversación entre los actores de la confrontación armada. Pacto de no agresión y respeto por ellos desde la palabra. Elaboración y ejecución de proyectos de formación para el empleo. Elaboración de nuevos proyectos. Creación mesa de trabajo con el apoyo inicial de paz y convivencia, con la participación de todas las entidades que hacen presencia en el sector.	La falta de respuesta del Gobierno están obligando a romper los pactos. Hay un grupo que en el momento está marginado de este proceso y han iniciados actos delictivos en otros barrios. Temor por parte de la comunidad por la ruptura del pacto.		Que La Asesoría de Paz y Convivencia cumpla con los pactos de no agresión en los barrios de Aures I y II, Villa Sofía. Poner en funcionamiento el proyecto aprobado para la generación de empleo para los 40 jóvenes comprometidos en el pacto con los recursos del POAI. Existen espacios en la comunidad que pueden y deben ser utilizados para realizar procesos de formación en la democracia y civilidad, para que desde la misma comunidad se puedan solucionar los conflictos, puesto que allí no existen entidades o propuestas alternativas para formar a la comunidad.
Rober Baena	Las Margaritas Comuna siete Zona Noroccidental	Violencia intrafamiliar. Conflicto entre las organizaciones comunitarias. Presencia de desplazados urbanos del sector de Vallejuelos. Enfrentamientos armados al interior del barrio.	Asesoría psicosocial de la Universidad Pontificia Bolivariana, por intermedio del centro de prácticas, quienes realizaron un diagnóstico de violencia intrafamiliar en el barrio. Diálogo de las organizaciones comunitarias con los actores en conflicto.	Acuerdos verbales en los que se impusieron normas como el respeto al territorio. Disminución de las muertes violentas. Utilización del espacio público. Vida nocturna y cumplimiento de acuerdos.	Falta de integración de todas las organizaciones comunitarias afiliadas al centro de integración barrial.	Crear un centro de conciliación en el sector, ya que en la comunidad se cuenta con personas dispuestas a capacitarse en este sentido.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Nicolás Ossa	San Germán Comuna siete, Zona Nor occidental	Desempleo. Conflictos entre vecinos por basuras, linderos y humedades. En época de elecciones se presentan conflictos entre las organizaciones comunitarias debido a la politiquería o cuando existen recursos de por medio.	Generación de empleo a través de proyectos. Se dialoga con las partes, se hacen recomendaciones, en ocasiones se colabora con materiales y las partes ponen la mano de obra.	Acuerdos verbales. Mejoramiento de la relación de vecindad.	La inspección se ha convertido en factor de discordia ya que no es un espacio amigable y en ciertos casos el funcionario asume posiciones parcializadas. Ubicación de difícil acceso de las oficinas públicas correspondientes a su comuna.	Creación de un sitio estratégicamente bien situado, al que puedan confluir todos los habitantes de la comuna siete en busca de los servicios del Estado (Cerca, inspección).
Leonor Franco	20 de julio, Las Independencias, La Colina. Comuna Trece Zona Centro Occidental.	Disfuncionalidad en las relaciones familiares. Temores y miedos entre la comunidad. Exclusión en la participación de las mujeres en la toma de decisiones.	Iniciación proceso organizativo con y para mujeres. Formación y capacitación de 40 mujeres. Conformación del centro escucha, en el que se incluye actividades de formación y capacitación para el empleo. Asesoría del grupo a mujeres y familia que lo requiera. Asesoría psicológica en casos con dificultades mayores. Remisión de casos especiales al Centro Avise del Municipio de Medellín y el I.C.B.F.	400 mujeres de los sectores o barrios de las Independencias I, II y III, la Colina, Nuevos Conquistadores, El Salado y El 20 de Julio, quienes participan de las diferentes actividades de formación en el centro. Creación de un comité coordinador que aglutine las diferentes organizaciones e iniciativas comunitarias. Respeto por parte de los grupos armados por nuestra organización. Independencia en el ejercicio colectivo, buscando el desarrollo integral de la comunidad.	Incredibilidad por parte de algunas entidades comunitarias y el clero.	Creación centro de conciliación. Apoyo a los proyectos de desarrollo propuestos por las diferentes organizaciones de la comunidad. Asistencia técnica para el desarrollo de los proyectos propuestos.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Marco Tulio Ospina. Cooperativa COMABU	Veinte de Julio. Comuna Trece Zona Centro Occidental.	Temor de la comunidad. Presencia de grupos de izquierda en el sector. Dificultades intrafamiliares	Convocatoria a la comunidad para dar inicio a la unión de grupos organizados de los barrios cercanos: Independencias I, II, III, La Colina, formación y capacitación de líderes en conciliación y en desarrollo económico y comunitario.	Conformación de la Cooperativa de barrios Unidos COMABU. Una comunidad organizada en torno a propuestas de desarrollo integral. 40 líderes capacitados en conciliación con equidad, por parte del I.P.C.		Creación de espacios comunitarios en los que la comunidad participe en las decisiones y exprese sus dificultades.
Trinidad.	Alice Hurtado. Comuna Quince Zona Sur Occidental	Enfrentamiento armado entre 6 grupos. Plazas y consumo de droga. Discriminación. Violencia intrafamiliar.	Acercamiento a los grupos enfrentados, de manera individual. Coordinación interinstitucional a través de la creación de la mesa de trabajo con la participación de entidades oficiales, privadas, ONG, la iglesia, organismos de la comunidad, ONG. Firma de acuerdos entre las diferentes "bandas".	Tres (3) acuerdos de paz firmados. Respeto por los acuerdos por parte de los grupos firmantes. Compromiso de las entidades participantes a través de proyectos laborales, deportivos, etc. Ocupación laboral por parte de los jóvenes. Disminución de la violencia.	Persiste las plazas y consumo de droga.	Programas de control para erradicar las plazas de droga en el barrio. Programa de prevención para los jóvenes sin problemas. Centros de conciliación que atiendan la violencia intrafamiliar.
Carmen Lucía Palacio. Asomujer	Belén Rincón. Comuna Diez y seis. Zona Sur Occidental	Violencia intrafamiliar. Conflictos internos de las integrantes de la asociación.	Exposición del caso, búsqueda de posibles soluciones, se dialoga con el esposo, se llegan a acuerdos, los que no se logran resolver son enviados a la casa de la mujer, que les ofrece asesoría jurídica y psicológica.	Acuerdos verbales. Casos resueltos en un 80%. Cambios positivos de actitud de las personas involucradas en el conflicto.		

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
Iglesias evangélicas, seminarios evangélicos de Medellín "CLAI".	Treinta y tres barrios de la ciudad de Medellín.	Desplazamiento forzoso, violencia intrafamiliar, intolerancia religiosa, discriminación por género, cambio de valores humanos, confrontación armada entre grupos, desigualdad social, extremada pobreza, violación de los derechos humanos. El conflicto es la manifestación del pecado, ruptura de la manifestación con Dios que se presenta con tres elementos. 1. Desde la naturaleza humana, el egoísmo y el orgullo. 2. Aspectos ideológicos, entorno social, carencia de valores humanos y espirituales. 3. El espíritu demoníaco, destrucción y ataduras.	Nace de la relación con Dios y el mediador es Jesucristo. Quien atienda la reconciliación o mediación, debe de estar apoyado en las escrituras y una estrecha relación de Dios, quien es el que brinda la sabiduría necesaria para orientar a quien pide ayuda. El conciliador es Jesucristo. No se llevan actas de la ayuda y la orientación.	Las parejas que acuden a estos centros logran una buena relación. Convivencia pacífica entre los feligreses. Aumento diario de usuarios solicitando orientación y apoyo. Respeto a los acuerdos verbales.	Discriminación religiosa. Espacios no adecuados para la conciliación, temor de otros grupos religiosos en acudir a estos procedimientos, señalización de exclusión por lo que se hace y quien lo realiza (pastores), falta de sistematización y registro del trabajo de conciliación.	Capacitar en educación para la democracia, participación ciudadana, mecanismos de resolución de conflictos. Aprobación de lo anterior conllevaría, a la carnetización y reconocimiento legal por el Ministerio de Justicia, la S.G. y el Tribunal S. de A. Abrir espacios de atención con requisitos en las escuelas de formación. Bases de datos de conciliadores. Sistematización de actas. Archivo de casos tratados. Procesos comunitarios, exigen capacitación continuada.
Rodimiro Solís Martínez.	Barrio Toscana Comuna Cinco Zona Nor Occidental.	Enfrentamiento entre bandas y milicias, desempleo, desocupación de jóvenes	Contactos iniciales con cada uno de los grupos (milicias y bandas), intervención de la fuerza pública para detener enfrentamientos, acuerdos entre cada uno de los grupos para hacer la paz en el barrio, conversaciones con la Iglesia y Junta de Acción Comunal para apoyar el proceso de paz. Acuerdos de paz entre los dos grupos en conflicto, sellando el acuerdo con celebraciones deportivas, culturales y festivas. La Pastoral Social acude a paz y convivencia, acciones interinstitucionales para sensibilizar y desarrollar actividades con los jóvenes de las bandas, llevándose a cabo actividades de reinserción.	El enfrentamiento entre los dos grupos cesa, luego de cuatro años no se han presentado estos enfrentamientos. El grupo se comprometió y realizó acciones comunitarias en pro del desarrollo del barrio. Hubo acogida por parte de la comunidad ante las propuestas de los jóvenes y su reivindicación con ésta. Jóvenes capacitados en labores técnicas para desempeñar empleos. Intervención de entidades como la Iglesia, Instituto Mi Río, Sena y Paz	Las dificultades se representan en la no participación del grupo de milicias en el proceso de reinserción. La ausencia de entidades para hacer seguimiento y continuar con el proceso de paz y programas de prevención. Falta de credibilidad de las organizaciones comunitarias, autoridades y comunidad en general	Continuar la preparación y capacitación de los jóvenes en proceso de paz. Intervención decidida del Estado en el proceso de paz. Programas de prevención dirigidos a los niños para evitar la proliferación de delincuencia. Programas de empleo y formación a los jóvenes.

NOMBRE	BARRIO	MANIFESTACIÓN DEL CONFLICTO	PROCESO DE INTERVENCIÓN	RESULTADOS	DIFICULTADES	PROPUESTAS
				y Convivencia que apoyaron el proceso de paz. Libre circulación de la comunidad por todos los sectores del barrio.	en los acuerdos de paz entre los jóvenes. Ingratitud por parte de la comunidad y de entidades públicas y privadas en las labores del líder. Intromisión de otros grupos armados al barrio.	
Corporación Educativa y Cultural Simón Bolívar.	Barrio Kennedy Comuna 6 Zona Nor Occidental.	Violencia intrafamiliar, desempleo, enfrentamiento entre grupos armados.	Acercamiento con los jefes de las bandas. Conformación del comité interinstitucional para plantear propuestas de vida. Realizar trabajos preventivos y alternativos, sensibilizar y motivar en educación para la sana convivencia, realizar proyecto de talleres creativos juveniles. Acciones pedagógicas que involucren a docentes, padres de familia y estudiantes que se llevan a cabo al interior del liceo Kennedy.	Disminución de muertes violentas, mejoramiento de las relaciones interpersonales, recuperación de espacios de encuentros. El liceo Kennedy se ha convertido en un lugar neutral al conflicto armado.	Falta de presencia del Estado, continuidad en los procesos de paz.	Fortalecimiento de los talleres juveniles y demás programas que desarrolla la comunidad. Que haya un mayor compromiso por parte del Estado, comunidad y empresa privada.
Parroquia	Corregimiento El Limonar.	Enfrentamiento entre grupos armados por lucha de territorios, desempleo, drogadicción, sector habitado por diferentes problemáticas allí trasladadas como: desalojos, desplazados, familias en zonas de alto riesgo, entre otras.	Reunión entre organizaciones comunitarias y el Estado, diálogo directo con los jefes de bandas.	Pactos de no agresión por respeto al territorio, disminución del conflicto y de muertes violentas, respeto a los acuerdos.	Falta de presencia del Estado, pocas oportunidades de empleo y capacitación para el joven.	Estrategias de capacitación y empleo para el joven.

CUADRO N° 6

CARACTERIZACIÓN DE EXPERIENCIAS COMUNITARIAS EN RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS, EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

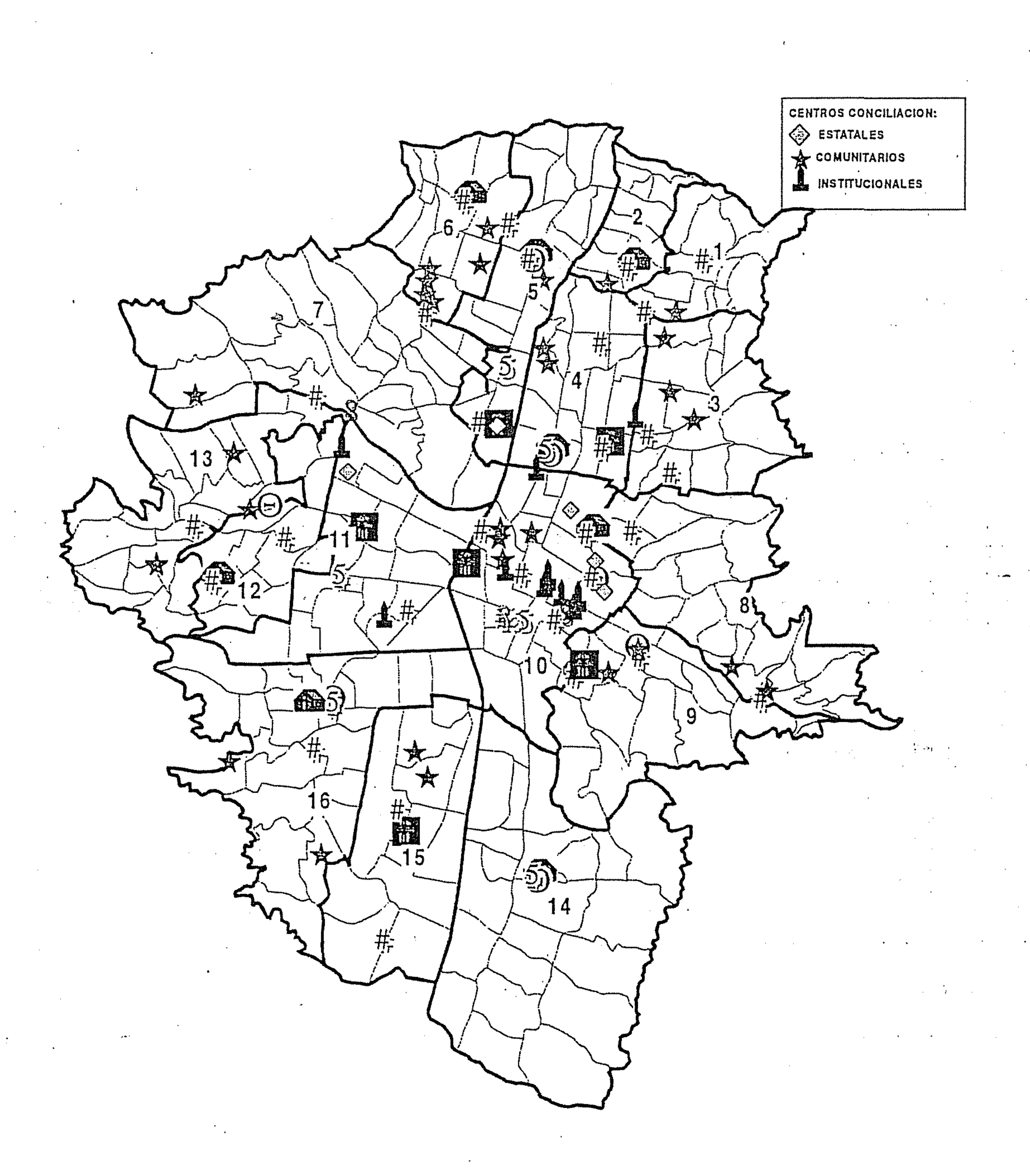
NOMBRE INSTITUCIÓN	SERVICIOS O PROGRAMAS				CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	EL CONFLICTO ES ATENDIDO POR:	ESPACIO UTILIZADO	PROCEDIMIENTO Y/O ALTERNATIVA UTILIZADA	HORARIO DE ATENCIÓN	SEGUIMIENTO QUE SE LLEVA	COBERTURA	DOTACIÓN		RESULTADOS
	Asesoría	Capacitación	Fortale. Org. Com.	Otras								Suficiente	Insuficiente	
J.A.C. Barrio Santa Fe y Asocomunal. Cl. 15A # 65GC-37, Tel: 265 38 18	x			x	Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos, convivencia.	Presidente J.A.C, U. de M. y conciliadores.	Juntas de Acción Comunal, parroquias y acordes a la necesidad.	Diálogo, conciliación, procesos de trabajo, culturales y deportivos.	Permanente.	Ninguno	Comuna 15, Zona N° 6	x		Pactos de paz, pactos de no agresión, acuerdos verbales, generadores de líderes.
C.I.C Sector La Esperanza Zona 2 Cra. 73 # 96-105, Tel: 478 01 69	x	x	x	x	Conflicto entre vecinos, jóvenes y del espacio público.	C.I.C La Esperanza	C.I.C La Esperanza	Acercamiento de las partes, diálogo, motivación.	Permanente.	Acuerdos verbales y escritos.	Comuna 5, Zona N° 2.	x		Pactos de paz, pactos de no agresión, acuerdos verbales y escritos.
Parroquia Inmaculado Corazón de María. Carrera 79A # 94-79 Tel: 257 65 10		x		x	Violencia intrafamiliar	La parroquia y organizaciones comunitarias.	La parroquia	Acercamiento a los jóvenes, diálogo y propuestas de paz.	Permanente.	Acuerdos verbales y escritos.	Comuna 6, Zona N° 2.	x		Conformación de grupos juveniles y proyección de éstos a la comunidad.
Corporación Construyendo Carrera 79A # 92A-130 Tel: 257 30 74			x		Violencia intrafamiliar	Corporaciones Mundo Nuevo, Construyendo y parroquia del sector.	La Corporación	Talleres, asesoría las familias y actividades recreoculturales.	Permanente.	Videos, acuerdos verbales y escritos, pactos y encuentros.	Comuna 6, Zona N° 2.	x		Credibilidad, aceptación y participación en los procesos.
J.A.L Comuna Cinco Carrera 64 # 96A-16, Tel: 471 49 33				x	Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos, convivencia.	J.A.L	J.A.L.	Mesa de trabajo por la paz y la reconciliación.	Permanente.	Ninguno	Comuna 5, Zona N° 2.		x	Disminución de los homicidios.
Corporación Picacho con Futuro Calle 104EE # 83A-48 Tel: 476 21 83	x	x	x	x	Violencia intrafamiliar y convivencia.	J.A.C barrios El Triunfo y Mirador del 12, Corporación.	La Corporación y Juntas de Acción Comunal.	Mesas de trabajo y de reconciliación.	Permanente.	Pactos y acuerdos.	Comuna 6, Zona N° 2.	x		Manual de convivencia, creación de grupos.
J.A.C. Barrio Las Margaritas. Calle 61b # 106-59, Tel: 42741 46				x	Violencia intrafamiliar y conflicto entre organizaciones comunitarias.	Organizaciones comunitarias, Líderes e iglesia.	En la corporación y diferentes espacios de la comunidad.	Diálogo, acuerdos verbales.	Permanente.	Trabajo con madres comunitarias.	Comuna 7, Zona N° 2.		x	Disminución de muertes violentas, acuerdos verbales y cumplimiento de pactos.
Centro Cristiano Fe y Esperanza. Calle 101 # 73A 93, Tel: 477 29 14	x	x		x	Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos, convivencia.	Líderes de la iglesia	Centro Fe y Esperanza	Acercamiento a las bandas, Evangelización del joven en conflicto.	Permanente.	Convocatoria, Profesionales que brindan asesoría	Comuna 6, Zona N° 2.	x		Regeneración de jóvenes drogadictos, disminución índice de mortalidad.
Parroquia San Carlos Borromeo Carrera 79S # 91A-52 Tel: 257 42 24		x		x	Violencia intrafamiliar, intereses protagónicos.	La parroquia y líderes de la zona.	La Parroquia y diferentes espacios en la comunidad.		Permanente.		Comuna 6, Zona N° 2.		x	Acercamiento de grupos armados mediante procesos de no agresión.
Corporación Activos por Nuestro Barrio. Carrera 33A # 41-14 Teléfono: 217 06 81				x	Violencia intrafamiliar	Participación de la comunidad en general.	Diferentes espacios, acorde a programas que se realicen.	Conversatorios sobre valores y diálogo con las partes afectadas.	Permanente.	Ninguno				Integración y unión dentro de la comunidad.
J.A.L San Germán Calle 65 # 74B- 2-17, Interior 109.				x	Conflicto entre vecinos.	Juntas de Acción Comunal del sector.	Diferentes espacios.	Acuerdos verbales	Permanente.	Ninguno	Comuna 7, Zona N° 2.		x	Mejoramiento de las relaciones entre vecinos y la comunidad.
ASPERLA Calle 56 N° 38-18, Tel: 254 81 44	x	x		x	Menores infractores	La Asociación y su grupo de pedagogos.	La sede	Trabajo social, nutrición y medicina.	Permanente.	Ficha integral del niño.	Ciudad de Medellín	x		Rehabilitación del menor infractor y su entorno familiar.

NOMBRE INSTITUCIÓN	SERVICIOS O PROGRAMAS				CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	EL CONFLICTO ES ATENDIDO POR:	ESPACIO UTILIZADO	PROCEDIMIENTO Y/O ALTERNATIVA UTILIZADA	HORARIO DE ATENCIÓN	SEGUIMIENTO QUE SE LLEVA	COBERTURA	DOTACIÓN		RESULTADOS
	Asesoría	Capacitación	Fortale. Org. Com.	Otros								Suficiente	Insuficiente	
J.A.C. Villa Lilian parte baja Carrera 8A # 54-11. Tels.: 226 02 63 - 221 04 61	x		x	x	Violencia intrafamiliar, peleas entre vecinos, desempleo.	Parroquia, líderes y organizaciones comunitarias.	Diferentes espacios, acorde a la necesidad que presente la comunidad.	Reuniones con organizaciones del estado, líderes y jefes de grupos armados.	Permanente	Diálogo, acuerdos, reuniones.	Comuna 8 zona Centro Oriental.		x	Respeto por los pactos de no agresión, respeto a los territorios, disminución de muertes violentas.
Centro cívico Miguel de Aguinaga. Villa Tina. Calle 54 # 17-17.			x	x	Relación entre vecinos. Violencia intrafamiliar.	Conciliadores en equidad.	Centro cívico Miguel de Aguinaga y espacios requeridos por la comunidad.	Conciliación y mediación.	Permanente	Actas y acuerdos verbales y escritos.	Comuna 8 zona Centro Oriental.		x	Reconocimiento de la comunidad como conciliadores.
Asociación liceo Barrio Manrique. Calle 84 # 41-01. Teléfono: 211 15 26.			x	x	Cierre del liceo por conflictos entre bandas. Asociación	Instalaciones del liceo.	parroquia y espacios de la comunidad.	Acercamiento entre los grupos, invitación a la comunidad a participar, mesa de negociación.	Permanente	Acuerdos verbales entre las partes, Diálogo.	Comuna 3 zona Nor Oriental.		x	Apertura del liceo, respeto por los acuerdos pactados y por la vida, libre circulación de la comunidad.
Corporación Buena Alta por la Paz. Calle 18 # 91-64. Tel. 541 15 26				x	Enfrentamiento entre los grupos armados del sector.	Miembros de la Corporación y la comunidad.	Distintos espacios abiertos y cerrados de la comunidad.	Acercamiento entre los grupos, invitación a la comunidad a participar, mesa de negociación.	Permanente	Acuerdos verbales entre las partes. Diálogo.	Todo el corregimiento de Alta Vista.		x	Acuerdos de paz y libre movilización, esta Corporación es el resultado de dicho acuerdo.
ASOCOMUNA 13 Teléfono: 264 73 56		x	x	x	Conflictos al interior de la Junta de Acción Comunal y entre otras Juntas.	Representante de la Junta de Acción Comunal del barrio Metropolitano.	La sede de las Juntas de Acción Comunal.	Acercamiento, diálogo, acuerdos.	Permanente.	Acuerdos que se consignan en actas de reunión.	Barrios: Antonio Nariño, Eduardo Santos, La Pradera		x	Buenas relaciones entre las Juntas de Acción Comunal y al interior de ellas.
SEMILLAS DE ESPERANZA Carrera 75C # 32-64 Teléfono: 233 71 99		x	x	x	Violencia intrafamiliar, especialmente en niños	La Corporación	Sede corporación, la calle, espacios abiertos.	Convocatoria a niños. Preparación talleres, participación talleres de formación, seguimiento a casos especiales.	Horas de la tarde y fines de semana	A casos especiales de niños con manifiesta agresividad Las actividades hacen parte de procesos educativos.	Barrio El Raizal y sectores de San Blas, Manrique Oriental.		x	Niños expresan alegría y tranquilidad, integración infantil en juegos y actividades artísticas.
COOPERATIVA ALTA VISTA Calle 15 # 103-91. Teléfono: 341 12 22	x	x	x	x	Desempleo, violencia intrafamiliar, robos callejeros, desescolarización de jóvenes y niños.	Integrantes de la Cooperativa.	La sede de la Cooperativa, espacios abiertos y cerrados del corregimiento.	Convocatoria, relación con usuarios, reuniones, programas de capacitación, etc.	Lunes a sábado	A socios y grupos capacitados.	Corregimiento Altavista	x		Aumento de socios, proveeduría con apoyo estatal, nueva sede.
JUNTA ACCIÓN COMUNAL DE LOS ÁLAMOS Calle 88 # 52C-88. Teléfono: 263 84 14			x	x	Violencia intrafamiliar, enfrentamiento entre grupos armados, mala relación entre vecinos.	Junta de Acción Comunal, Párroco.	Parroquia, casa comunal, espacios abiertos.	Acercamiento y escucha de conflictos, acuerdos, seguimiento por medio de visitas.	Permanente.	Ninguna	Barrio Los Álamos	x		Más tranquilidad en el barrio, circulación libre de la comunidad.
CASA MIA Carrera 76B # 108-52 Teléfono: 463 28 16		x	x	x	Confrontación armada entre grupos.	Representantes de las organizaciones comunitarias.	Diferentes espacios, y los de la sede.	Acercamiento, diálogo, acuerdos entre los jóvenes.	Permanente.	Acompañamiento al proceso.	Barrio Santander y sectores aledaños		x	Pactos de no agresión, acuerdos verbales, disminución del conflicto, se mejoraron los niveles de convivencia.
COMFAMA		x	x	x	Discapacidad en la resolución pacífica de conflictos, discriminación, desempleo, etc.	Caja de Compensación	Diferentes espacios, propios, comunitarios, institucionales y empresariales	Investigación: lectura Proyectiva de la ciudad, análisis del conflicto, diseño estrategias de capacitación, elaboración proyectos en convivencia	Permanente.	Acompañamiento al proceso	Barios Pedregal, Populares, cárceles Bellavista y Buen Pastor	x		10.000 personas capacitadas en los diferentes mecanismos alternativos para resolver los conflictos, mediación entre pactos de no agresión, contribución a la cultura de convivencia, credibilidad de la ciudad en la caja y sus programas.

NOMBRE INSTITUCIÓN	SERVICIOS O PROGRAMAS				CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	EL CONFLICTO ES ATENDIDO POR:	ESPACIO UTILIZADO	PROCEDIMIENTO Y/O ALTERNATIVA UTILIZADA	HORARIO DE ATENCIÓN	SEGUIMIENTO QUE SE LLEVA	COBERTURA	DOTACIÓN		RESULTADOS
	Asesoría	Capacitación	Fortale. Org. Com.	Otros								Suficiente	Insuficiente	
J.A.C. San Miguel La Mansión. Carlos Arturo González. Cra 45 # 61-62, Teléfono: 291 11 86	x	x			Falta de organización comunitaria.	Los comités de la J.A.C.	Sede de la J.A.C.	Diálogo.	Permanente	Ninguno	Comuna 8, zona N° 3.	x		Cumplimiento de acuerdos verbales.
J.A.L. Villa del Socorro. Benjamin Montoya. Carrera 49 por Calle 107.	x			x	Enfrentamiento entre grupos armados, vinculación de menores al conflicto.	Líderes de la zona.	Diferentes espacios, acorde a la necesidad que presente la comunidad.	Diálogo a través de la cárcel de Bellavista.	Permanente	Acuerdos con intermediación de la Iglesia y la cárcel.	Comuna 2, zona N° 1.		x	Libre desplazamiento de los habitantes, mesa de trabajo y creación de cooperativas.
Núcleo de Vida La Salle. Alonso Rodríguez. Cra. 42B # 91-65 Ap. 109. Tel. 258 13 10.	x			x	Enfrentamiento entre grupos armados, violencia intrafamiliar.	Líderes de la zona.	J.A.C. y Núcleo de Vida La Salle.	Compromisos, actividades y atención a la familia.	Permanente	Trabajo con jóvenes y niños en prevención.	Comuna 1, zona N° 1.		x	Organización comunitaria y trabajo por las necesidades del barrio.
Corporación COMABU. Marco Tulio Ospina, Calle 39 # 108-87, Teléfono: 253 60 13.	x	x	x	x	Presencia de grupos de izquierda y violencia intrafamiliar.	Participan los miembro de la corporación y líderes de la zona.	Sede de la corporación.	Convocatoria a la comunidad, formación y capacitación de líderes.	Permanente	Talleres participativos y acuerdos.	Comuna 13, zona N° 4.		x	Conformación de una cooperativa barrial, comunidad organizada y líderes capacitados.
Mesa de trabajo por la Vida. Cárcel Nacional de Bellavista. Harold Sánchez.				x	Lucha de poderes, desempleo, discriminación, grupos armados.	Integrantes mesa de trabajo.	Cárcel nacional de Bellavista.	Sensibilización y apoyo a líderes, organización de los patios.	Permanente	Clasificación de los internos e intervención para traslados.	Área Metropolitana		x	Disminución de conflictos, se han evitado fugas. No muertes desde el año 1997, respeto por la vida.
Grupo de Jóvenes en Proceso de Paz, Plaza Minorista y Moravia.	x	x	x	x	Presencia de indigentes, conflictos entre vendedores y compradores.	Líderes y miembros del grupo de la Plaza.	La Plaza Minorista.	Se escucha a las partes, se visita el lugar y se pauta arreglo.	Permanente	Arreglos y acuerdos verbales entre las partes.	Interior de la plaza minorista.		x	Pactos de paz que trascienden al exterior. Disminución de hurtos. Más presencia de público en la plaza. Generación de empleo.
CORFOLIDER. Calle 50 # 55-50 Teléfono: 511 10 37	x	x	x	x	Aspectos familiares.	Un presidente y 18 directores de zona.	Sede de la corporación.	Mediación mediante la reconciliación y formación en principios y valores.	Permanente	Planillas control citas.	Área Metropolitana.	x		Disminución de la violencia, respeto de los jóvenes hacia los padres, mejores relaciones de pareja.
COMBOS. Calle 51 # 56A-57 Teléfono: 312 62 51.	x	x	x	x	Riñas entre menores trabajadores, violencia intrafamiliar.	El equipo sicosocial.	Sede de la corporación.	Mediación mediante la reconciliación y formación en principios y valores.	Permanente	Acuerdos verbales entre las partes, diálogo, talleres.	Comuna 10, zona N° 3.		x	Integración de las familias con los jóvenes, apoyo y buenas relaciones con jóvenes de la minorista
CORPORACIÓN SIMÓN BOLÍVAR. Carrera 77 # 90-60. Teléfono: 257 03 17		x	x	x	Violencia intrafamiliar, enfrentamientos entre grupos armados.	Miembros de la corporación y líderes de organizaciones comunitarias.	Diferentes espacios, acorde a la necesidad que presente la comunidad.	Trabajo preventivo y alternativo con la comunidad, sensibilización.	Permanente	Talleres de capacitación en diferentes áreas.	Comuna 6, zona N° 2		x	Recuperación de espacios, mejoramiento en las relaciones interpersonales.
AMI. Asociación de Mujeres de las Independencias. Calle 39 # 108-66 Teléfono. 492 82 68	x	x	x	x	Violencia intrafamiliar, peleas entre vecinos, desempleo.	Un grupo de mujeres capacitadas en la escucha a base de AMI.	COMABU y el Centro de Capacitación AMI.	A través de programas de capacitación en artes y oficios, orientación.	Todas las tardes y parte de la noche.	Contacto permanente con la comunidad con actividades	Independencia, 20 de Julio.		x	Mejor convivencia en los hogares, están acudiendo jóvenes en busca de orientación.
J.A.C. La Pradera. Calle 48C # 91A-29. Teléfono: 234 98 95.	x	x	x	x	Desempleo, enfrentamiento grupos armados, delincuencia común y organizada.	El presidente de la J.A.C.	Los escenarios deportivos, sede de la J.A.C., barrio en general.	Acercamiento, diálogo entre las partes, acuerdos verbales.	Permanente y sin horario.	A través de los líderes de los grupos.	La Pradera, Juan Veintitrés.		x	Libre circulación de la comunidad, respeto a los acuerdos, disminución consumo de drogas.
Parroquia San José del Limonar. Calle 2 # 6 este 58, Teléfono 286 32 82	x		x	x	Violencia intrafamiliar, enfrentamientos entre grupos armados.	La parroquia, organizaciones comunitarias y la corregiduría.	Diferentes espacios, acorde a la necesidad que presente la comunidad.	Acercamiento, diálogo entre las partes, acuerdos verbales.	Permanente y sin horario.	A través de los líderes de los grupos.	Corregimiento El Limonar.		x	Disminución de muertes violentas, respeto al territorio, respeto a los acuerdos, disminución drogadicción.

NOMBRE INSTITUCIÓN	SERVICIOS O PROGRAMAS				CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	EL CONFLICTO ES ATENDIDO POR:	ESPACIO UTILIZADO	PROCEDIMIENTO Y/O ALTERNATIVA UTILIZADA	HORARIO DE ATENCIÓN	SEGUIMIENTO QUE SE LLEVA	COBERTURA	DOTACIÓN		RESULTADOS
	Asesoría	Capacitación	Fortale. Org. Com.	Otros								Suficiente	Insuficiente	
Fundación Social Carrera 46 # 42-140, Tel: 513 27 71	x	x			Conocen casos sobre violencia intrafamiliar y conflicto entre vecinos.	Participan las J.A.C. J.A.L. Picacho con Futuro, Cedesis y otros.	Brindan asesoría a las diferentes zonas de la ciudad de Medellín	Foros por la convivencia, asesoría y capacitación a líderes.	Permanente	Registro documental al interior de la sede.	General	x		Hacer del conflicto un hecho público y apoyo a proyectos de formación.
Corporación Cívica Mundo Nuevo Carrera 79A # 92-134 Tel: 257 30 74		x		x	Violencia intrafamiliar, falta de Organización Comunitaria.	La Corporación y parroquia del sector.	Sede de la Corporación.	Identificación del conflicto, acompañamiento y asesoría.	Permanente	Acuerdos	Comuna 6, zona N° 2.		x	Construcción de alternativas de vida y gestión de cultura para la civilidad.
J.A.C. Barrio Trinidad Carrera 65D # 24-14, Teléfono. 265 48 54		x		x	Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos.	Líderes y presidente de la J.A.C.	Diferentes espacios, acorde al programa a realizar.	Reuniones grupales	Permanente	Acuerdos	Comuna 15, zona N° 6		x	Reconstrucción del tejido social, disminución índice de mortalidad.
J.A.C. Barrio El Oasis Tropical. Carrera 57 # 88-41. Teléfono: 571 37 73	x				Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos.	Grupo de jóvenes en procesos de paz, líderes y J.A.C.	Sede Junta de Acción Comunal.	Escuchar a las partes con sus inquietudes y demandas, visitas de verificación.	Permanente	Pactos de paz	Comuna 4 zona N° 1.		x	Reconocida y legitimada por la comunidad, sin embargo no está legalmente establecida como centro de conciliación.
Corporación Convi-Vamos Calle 95A # 39-24, Teléfono: 235 53 98	x	x	x	x	Violencia intrafamiliar, conflicto entre vecinos.	Personal de la Cooperativa	Sede de la Corporación y otros espacios de la comunidad.	Identificación del conflicto, acompañamiento y asesoría.	Permanente	Pactos de paz y de no agresión, acuerdos.	Comuna 1 zona N° 1	x		La comunidad ha interiorizado la importancia de resolver los conflictos a través del diálogo.
Cooperativa de Trabajo Social COOPAZ. (A través de Picacho con Futuro).	x	x		x	Problemas de indisciplina social, conflicto entre parejas.	Personal de la Cooperativa	Sede	Orientación a los conflictos de quienes participan en la cooperativa.	Permanente	Acuerdos		x		Disminución de muertes violentas.
Mesa de trabajo por la Paz Moravia José Hernán Ramírez. Calle 85 # 58-8 Teléfono: 213 38 13	x	x	x	x	Conflictos familiares y entre vecinos.	Personal que conforma la mesa de trabajo.	Sede J.A.C. Moravia	Asesoría a las partes para la solución de conflictos.	Permanente	Libros de citación, actas y libro de registros.	Comuna 4 zona N° 1.		x	Disminución de la violencia, prevención y socialización en la comunidad.
ASOVAN (Asociación de Venteros Ambulantes). Carrera 52 por Calle 53.				x	Conflicto entre vecinos, falta de organización comunitaria.	Asociación de Venteros Ambulantes.	Diferentes espacios de la comunidad.	Reuniones cotidianas donde se exponen los problemas.	Permanente	Acuerdos verbales y pactos de no agresión.	Comuna 10 zona Centro Oriental.		x	Haciendo uso de la participación se han obtenido resultados positivos.
Corporación Un Paso Hacia El Futuro. Carrera 36 # 80 6 Teléfono: 263 36 91	x			x	Violencia intrafamiliar y conflictos entre grupos armados.	Personal que conforma la corporación y asesoría de la U de A.	Sede (casa en arriendo)	Diálogo, acercamiento de las partes en conflicto.	Permanente	Actas y acuerdos verbales.	Comuna 3 zona N° 1		x	Disminución de muertes violentas, respeto a los acuerdos pactados.
ASOMUJER Carrera 76 # 590-178 Belén La Mota, Teléfono: 256 44 49	x			x	Violencia intrafamiliar	Presidenta	Residencia de la presidenta y diferentes lugares de la comunidad.	Diálogo, asesoría.	Permanente	Acuerdos verbales.	Comuna 16, zona Sur Occidental.		x	Actitud positiva frente a los conflictos y cumplimiento a los acuerdos pactados
J.A.C. Barrio Calazans. Gilberto Cardona Bustamante. Carrera 82 # 49F-68, Teléfono: 234 04 26.	x	x			Falta de organización comunitaria por carencia de sede y desempleo.	Comité conciliador de la junta.	Residencia del Presidente de la J.A.C.	Diálogo interpersonal	Permanente	Ninguno	Comuna 12, zona N° 4		x	Cumplimiento a los acuerdos y relación de vecindad.
J.A.C. Barrio La Rosa. María Nubia Villa de C. Calle 98 # 50-88, Teléfono: 236 49 36	x	x		x	Violencia intrafamiliar, conflictos entre vecinos y bandas.	El presidente de la J.A.C.	Residencia del presidente de la J.A.C. y otros sitios.	Diálogo, concertación y mediación.	Permanente	Ninguno	Comuna 2, zona N° 1.	x		Los jefes de las bandas acuden a la presidenta en busca de ayuda.
GRUPO DE NEGRITUDES. Carrera 50D Nro. 62-95 Teléfono: 471 10 16	x			x	Discriminación laboral, temor a organizarse, violación de los Derechos Humanos.	Miembros de la Corporación.	La sede	Mediación en conflictos armados, orientación y acompañamiento, etnoeducación en diferentes espacios artísticos.	Permanente	Acuerdos y mediación verbal, para seguimiento remiten a M. Ebano.	Área Metropolitana.		x	Acercamiento y reconocimiento de la comunidad negra en Medellín.
CABILDO MAYOR INTERÉTNICO. MIRIAM CHAMORRO.	x			x	Violencia intrafamiliar, abandono de hogar de los padres, abuso de niños utilizados en mendicidad.	Miembros de la corporación.	La sede	Vocería ante el cabildo mayor para casos especiales, orientación.	Permanente	Registro de las quejas, acuerdos verbales, asesoría.	Área Metropolitana.		x	Cohesión de la comunidad indígena en la ciudad, rescate del tejido social, actitud positiva y dispuesta de los consejeros.
CORPORACIÓN AMIGOS DE MEDELLÍN. Carrera 73 # 95-43 Teléfono: 471 23 95	x	x		x	Relación entre vecinos, conflictos familiares.	Tres conciliadores en equidad.	La sede	Cita a las partes, Acuerdos escritos y actas.	Martes y jueves 2 a 5 p.m.	Actas	Comuna Cinco y Seis. Zona Dos.		x	Disminución del conflicto.

DEPENDENCIAS DE GOBIERNO Y CENTROS DE CONCILIACIÓN EN MEDELLÍN



CUADRO N° 7A

CARACTERIZACIÓN CENTROS DE CONCILIACIÓN PÚBLICOS Y PRIVADOS

ENTIDAD	METODOLOGÍA UTILIZADA	CARACTERISTICAS DE LA POBLACION	CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	ESPACIO FÍSICO	HORARIO DE ATENCIÓN	FORTALEZA INSTITUCIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA.	Conciliación	Personas de escasos recursos económicos y con domicilio en la ciudad de Medellín	Aspectos familiares.	Una oficina, cuatro consultorios	Lunes a sábado de 8:00 a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.	
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA	Conciliación	Personas de escasos recursos económicos.	Aspectos familiares, relación de vecinos y laborales.	Una oficina.	Lunes y viernes de 8:00 as 12 M . Martes a jueves de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	Conciliación	Personas de escasos recursos económicos y con domicilio en la ciudad de Medellín	Aspectos familiares, relación de vecinos y Laborales.	Consultorios, dos salas	Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12 M y de 2:00 p.m. a 6: p.m.	Prestigio de la Universidad y del Consultorio Jurídico.
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	Conciliación	Personas de escasos recursos económicos y con domicilio en la ciudad de Medellín	Aspectos familiares, relación de vecinos y laborales	Una oficina.	Lunes a viernes de 8:00 a 12 M y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.	
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN	Conciliación en equidad, conciliación, arbitramento, amigable componedor, mediador, negociación asistida.	Comerciantes, Empresarios, personas naturales de estrato social del 2 al 6	Aspectos familiares, relación de vecinos, laborales, restitución de inmuebles, sociedades, deudas contratos.		Lunes a viernes de 8:00 a .m. a 5:00 p.m.	La neutralidad y el posicionamiento que tienen en la región y el buen servicio.

ENTIDAD	METODOLOGÍA UTILIZADA	CARACTERISTICAS DE LA POBLACION	CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	ESPACIO FÍSICO	HORARIO DE ATENCIÓN	FORTALEZA INSTITUCIONAL
FENALCO ANTIOQUIA	Conciliación y arbitramento.	Comerciantes, mediana y pequeña empresa.	Laborales y comerciantes activos	Una oficina para audiencia y Una oficina para asesorías	Lunes a viernes de 8:00 a 12 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Amplio mercado por pertenecer a un gremio organizado.
COLEGAS	Conciliación, arbitramento, amigable componedor y mediador	A nivel nacional, departamental y municipal, sobresalen los estratos 1, 2 y 3	Aspectos familiares, relación de vecinos, tránsito y laborales	Dos oficinas, dos consultorios, una sala múltiple. Dos salas de conciliación y tres adaptables	Lunes a viernes de 8:00 a 12 M y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Contar con gran número de profesionales asociados y especializados en diferentes ramas del derecho. Credibilidad. Posicionamiento en la ciudad. Contar con sede propia. Tarifas adecuadas. Vocación académica. Experiencia.
UNIÓN CIUDADANAS DE COLOMBIA	Conciliación y conciliación en equidad	Mujer y familia.	Aspectos familiares	Una oficina y tres consultorios de refuerzo	Lunes a sábado de 8:00 a 12 M	Directivas Comprometidas. Estatutos que se identifican con el quehacer del centro. Consultorio psicológico, Jurídico y Sociofamiliar que lo apoyan.
LA LONJA DE PROPIEDAD RAÍZ	Conciliación, arbitramento, amigable componedor .	Sector inmobiliario y público en general.	Derecho inmobiliario.	Una oficina	Lunes a viernes de 8:00 a 12 M y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	Profesionales capacitados.
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE MEDELLÍN	Conciliación, conciliación en equidad, arbitramento y amigable componedor	Todos los estratos sociales.	Área civil, comercial y laboral.	Una oficina.	Lunes a viernes de 8:00 a 12 M y de 2:00 a 6:00 p.m.	Investigación y Desarrollo. Buenas relaciones con las instituciones. Posicionamiento dentro de la Ciudad.
ASONAL CONCILIAR	Conciliación, Conciliación en equidad y mediadora	Todos los estratos sociales.	Aspectos familiares, relación con vecinos	Dos oficinas, cuatro consultorios.	Lunes a viernes de 8:00 a 12 y de 2:00 a 6:00 p.m.	Colaboración de la Secretaría de Gobierno y de la Universidad Cooperativa de Colombia.

CUADRO N° 7 B
UBICACIÓN CENTROS DE CONCILIACIÓN PÚBLICOS Y PRIVADOS

ENTIDAD	CARÁCTER			UBICACIÓN	TELÉFONO	DIRECTOR	SERVICIOS QUE PRESTA	PERSONAL QUE LO ATIENDE
	PRIVADA	ESTATAL	COMUNITARIA					
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA	X			Carrera 55 Nro. 49-51	5112199	Dra. Marta Martelo	Asesoría jurídica y capacitación	Un director, dos abogados conciliadores
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA		X		Calle 67 No. 53-108	2105876	Dra. Lina Adarve Calle	Asesoría jurídica, y capacitación	Un director, un coordinador y un estudiante de derecho
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA	X			Circular 1a. No. 70-01	4159015	Dr. Carlos Alberto Jaramillo	Asesorías jurídica y capacitación	Un director, un asistente, un auxiliar y estudiantes conciliadores
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA	X			Carrera 42 No. 49-95	2391100	Dr. Alberto Jaramillo Sanpedro		Un director
CAMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN	X			Carrera 46 No. 52-82	5116111	Dra. Sonia García A.	Capacitación, asesoría en M.A.S.C.	Un director, sub directora y secretaria
FENALCO ANTIOQUIA	X			Calle 50 No. 42-54	2161888	Dr. Óscar Rodríguez	Consultorio jurídico, un director, dos secretarios	

ENTIDAD	CARÁCTER			UBICACIÓN	TELÉFONO	DIRECTOR	SERVICIOS QUE PRESTA	PERSONAL QUE LO ATIENDE
	PRIVADA	ESTATAL	COMUNITARIA					
COLEGAS	X			Carrera 45 Nro. 49-35	2519592	Dr. Gilberto Jaramillo Cárdenas	Asesoría jurídica y capacitación	Un director, cuatro asesores, un asistente y 40 abogados disponibles
UNIÓN CIUDADANAS DE COLOMBIA	X			Carrera 42A No. 48-58	2394156	Dra. Didier Vélez V.	Consultorio jurídico, psicológico y socio familiar	Un director, un asistente, 22 conciliadores profesionales en derecho y ciencias sociales
LA LONJA DE PROPIEDAD RAIZ	X			Calle 52 No. 49-28	2512818	Dra. Lina María González M.	Programas de capacitación y asesoría jurídica	Una directora
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE MEDELLÍN	X			Carrera 49 No. 49-48	2311950	Dr. Alejandro Augusto Bañol Betancur	Capacitación y asesoría jurídica	Un director, una secretaria, un asesor y 78 abogados disponibles
ASONAL CONCILIAR	X		X	Carrera 80 No. 53A-66	2648822	Dra. Marta Lucía Botero	Capacitación y asesoría jurídica	Conciliadores en equidad (comunitarios) y abogados

CUADRO N° 8A

CARACTERIZACIÓN CENTROS DE CONCILIACIÓN ESTATALES

ENTIDAD	METODOLOGÍA UTILIZADA	CARACTERISTICAS DE LA POBLACION	CONFLICTIVIDAD QUE SE PRESENTA	ESPACIO FISICO	HORARIO DE ATENCION	FORTALEZA INSTITUCIONAL
I.C.B.F. CENTRO ZONAL No. UNO	Conciliación y mediación	Familias	Aspectos Familiares y de pareja	Cinco oficinas y salón grande dividido con cancelerías	De lunes a viernes: 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de: 1:30 a 5:00 p.m.	Trabajo de equipo sólido en la parte sociolegal. Condiciones de ambientación y posibilidad de sensibilizar a las partes.
I.C.B.F. CENTRO ZONAL No. DOS	Conciliación y mediación	Familias	Aspectos Familiares, y de pareja	Cuatro consultorios	De lunes a viernes: 8:30 a.m. a 12:30 p.m. y de: 1:30 a 5:00 p.m.	Por ser gubernamental cuenta con un presupuesto fijo para brindar los diferentes servicios.
I.C.B.F. CENTRO ZONAL No. CUATRO	Conciliación	Familias	Aspectos Familiares y de pareja	Dos oficinas	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y de 1:30 a 4:00 p.m.	
SECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TRANSITO MUNICIPAL	Conciliación	Problemática entre conductores y peatones	Daños en accidente de tránsito	Dos oficinas	lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.	Descongestión de las inspecciones de Tránsito
ADIDA	Mediación y Asesoría Jurídica	Personal docente	Problemática presentada entre personal docente y alumnos	Cinco oficinas	De lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 6:00 p.m.	Los asuntos laborales son conciliados por abogados calificados y para llevar a cabo el acompañamiento son docentes abogados.
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Conciliación, Conciliación en equidad, Arbitramento y Mediación	Se atiende población de todos los niveles	Relaciones laborales entre empleados y empleadores	Edificio antiguo con deficiente dotación, en el que sólo existen cinco oficinas disponibles	De lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12 m. y de: 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	El personal con que cuenta la Institución debido a su gran calidad humana.

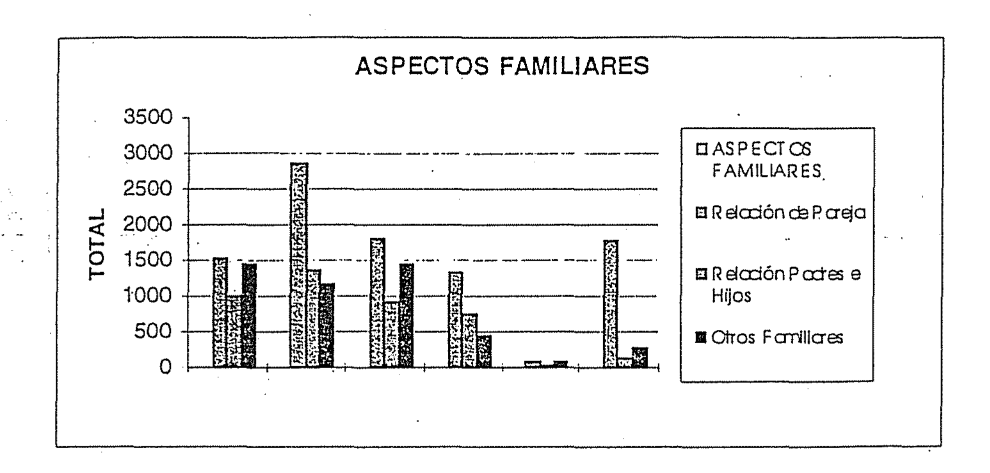
CUADRO N° 8 B
UBICACIÓN CENTROS DE CONCILIACIÓN
ESTATALES

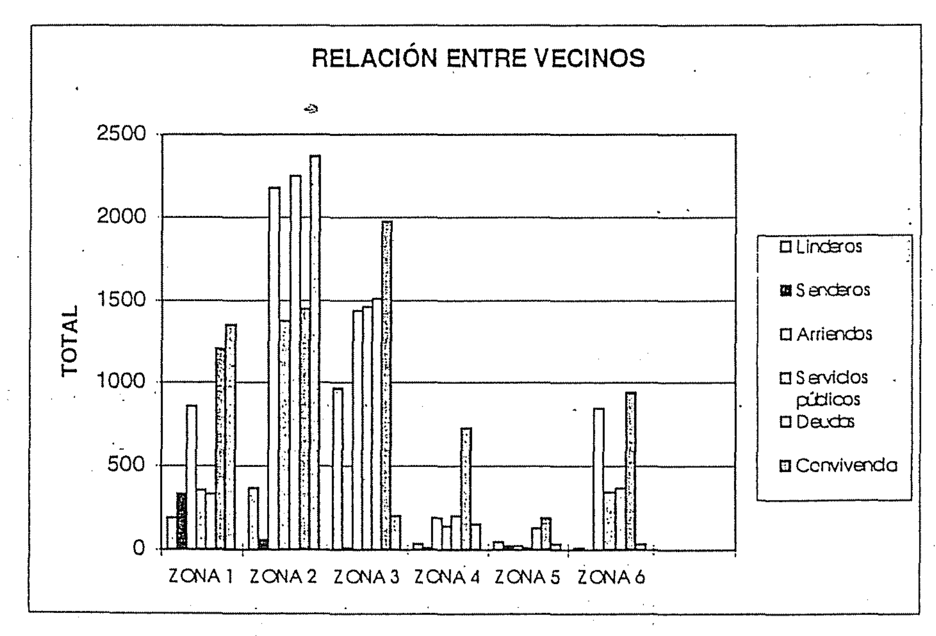
ENTIDAD	CARÁCTER			UBICACIÓN	TELÉFONO	DIRECTOR	SERVICIOS QUE PRESTA	PERSONAL QUE LO ATIENDE
	PRIVADA	ESTATAL	COMUNITARIA					
I.C.B.F. CENTRO ZONAL N° UNO.		X		Carrera 50 A Nro. 61-25	2847474 y 284 9122	Beatriz Elena Montoya Isaza	Conciliación, mediación, Asesoría jurídica, Psicológica y Social.	Dos abogados defensores de familia y dos trabajadores sociales.
I.C.B.F. CENTRO ZONAL N° DOS.		X		Carrera 78 B Nro. 51-42	2345588 y 4214521	Guillermo Zapata Londoño	Conciliación, mediación, asesoría jurídica, psicológica, social y nutricional.	Cuatro abogados defensores de familia.
I. C.B.F. CENTRO ZONAL N° 4.		X		Calle 52 Nro. 39-50	2492690	Nelly Santiago C.	Conciliación, asesorías jurídica y social.	Dos abogados defensores de familia .
SECRETARÍA DE TRASPORTES Y TRÁNSITO MUNICIPAL.		X		Barrio Caribe	4413111	Gloria Eugenia Noreña Muñetón	Centro de Conciliación	Dos conciliadores, una secretaria y un coordinador.
ADIDAS		X		Calle 57 Nro. 42-70	2291000 y 2291032	Luis Alfonso Berrío M.	Mediación, consultorio jurídico y social.	Seis abogados, un estudiante de último año y una persona neutral.
MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL.		X		Carrera 56 A Nro. 51-81	5132929	María Nelly Mesa Atehortúa.	Asesoría laboral, conciliaciones y vigilancia en leyes de trabajo.	Cinco inspectores de trabajo.

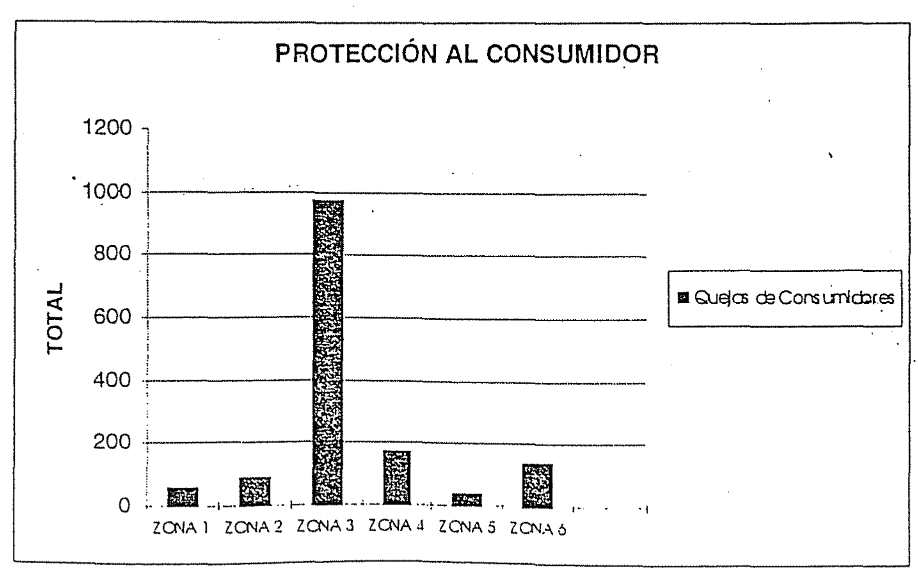
CUADRO N° 9
INFORMACIÓN GENERAL INSPECCIONES, COMISARÍAS Y CORREGIDURÍAS.
1999 Y PRIMER TRIMESTRE DE 2000

CASOS ATENDIDOS	ZONA 1		ZONA 2		ZONA 3		ZONA 4		ZONA 5		ZONA 6	
AÑO	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
ASPECTOS FAMILIARES												
Pareja	1528	484	2867	624	1799	537	1345	303	70	30	1782	416
Relación padres e hijos	996	304	1368	349	905	197	748	213	38	17	141	41
Otros familiares	1447	385	1160	177	1448	438	447	123	74	31	266	94
RELACIÓN DE VECINOS												
Linderos	192	52	372	58	973	137	41	18	44	19	6	0
Senderos	340	22	59	17	15	5	16	6	20	9	0	0
Arriendos	856	254	2183	182	1430	414	188	96	23	7	847	1021
Servicios públicos	362	170	1374	130	1454	131	148	64	14	4	352	510
Deudas	338	176	2247	125	1511	247	203	157	134	23	376	527
Convivencia	1211	445	1450	266	1976	371	725	126	192	47	950	280
Otros	1346	322	2372	157	206	66	150	79	40	14	38	6
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR												
Quejas de consumidores	59	5	86	13	970	148	171	41	37	8	138	160

CASOS ATENDIDOS POR INSPECCIONES Y COMISARIAS 1999







ZONA UNO - NOR ORIENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
1A, 1B	1	Alto desempleo, familia de escasos recursos económicos, niños y jóvenes desescolarizados, sus casas se encuentran en zonas de alto riesgo, madres solteras y cabezas de familia, pérdida de valores y delincuencia juvenil.
2	2	La población en su mayoría pertenece al estrato 1, con alto porcentaje de gente joven, en edad escolar y desempleada, caracterizada por el alto grado de violencia, tanto a nivel familiar como de la misma comunidad.
3 A	3	Población de los estratos 1 y 2 con bajo nivel educativo y alta tendencia belicosa. Zona altamente deprimida en todos los sentidos, con una problemática familiar muy arraigada y escasamente orientada, debido a la carencia de valores morales.
3B	3	La gran mayoría es de estrato bajo, bajo y bajo medio. Actividad económica: sector informal y un bajo porcentaje es asalariado, nivel educativo bajo, una minoría estudios medios, gran parte es desplazada e invasora.
4A	4	Escasos recursos económicos, analfabeta en gran mayoría, alto desempleo, jóvenes en espera de ayuda estatal.
4B	4	Población de estrato uno, dos y tres, lo que evidencia las precarias condiciones sociales, culturales y económicas de la comunidad.
COMISARÍA UNO B	1, 2	Población de estrato bajo-bajo, desempleados, analfabetas, desescolarizados, con familias numerosas. Baja autoestima y poca credibilidad frente a las instituciones del Estado.
COMISARÍA UNO A	3, 4	Estrato uno y dos, familias numerosas entre tres y diez hijos, desescolarizados en su mayoría, madre solterismo.

ZONA DOS - NOR OCCIDENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
5 A	5	Personas de escasos recursos, cumplidora de la ley, pero en la actualidad conviven en sus barrios con bandas de delincuentes muy organizados, solo que algunas veces no acuden a los despachos.
5 B	5	Población de estrato medio bajo y medio medio, posee asentamiento sub normal de 20 a 25 familias, denominado albergue de Castilla, desempleo, presencia de bandas y combos.
6 A	6	Zona amplia, con estrato uno, dos y tres, la población sólo llega una parte a la básica secundaria.
6B	6	Clase media baja hasta baja baja, muchos poblados son inmigrantes de diversos pueblos de Antioquia, se desempeñan en gran parte en oficios no calificados, especialmente la construcción y ventas ambulantes, aunque hay muchos con algún grado de estudio, pero sin preparación técnica que los lleva a engrosar las ya largas filas de desempleados que terminan en algunos casos delinquiendo.
7A	7	Población entre los estratos del uno al cuatro, prevaleciendo el uno y el dos, lo que muestra los bajos recursos económicos del medio.
7 B	7	Poblaciones de los estratos uno, dos y tres, en algunos casos estrato cuatro.
COMISARÍA DOS A	5, 7	Estratos uno, dos y tres. No se obtuvo más información.
COMISARÍA DOS B	6	Estratos uno y dos. No se obtuvo más información.

ZONA TRES - CENTRO ORIENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
8 A	8	Población de estrato tres, existen asentamientos sub normales, invasiones conformadas por personas desplazadas con muy bajos recursos económicos y sin posibilidad de acceder a una buena atención en salud, bajo nivel de educación y sin infraestructura para la educación.
8 B	8	Nivel de estrato bajo, proliferan las bandas y las invasiones no existe empleo en el sector, predomina la pobreza.
9 A	9	Población de bajo estrato social.
9 B	9	Existen muchos conflictos de familia, de vecindad, sobre todo por amenazas, envidia y calumnia, es un sector con una comunidad temerosa por la existencia de bandas.
10 A	10	Estratos tres y cuatro de carácter comercial y residencial, alta concentración de oficinas, establecimientos abiertos al públicos O. N. G. s, representaciones cívicas y comunales.
10 B	10	Población heterogénea en cuanto a su nivel de ingresos, oficio desempeñado, niveles de educación y cultura, lugares de origen, grado de atención por parte de las autoridades, entre otros.
10 C	10	Jurisdicción comercial y residencial escasamente en San Benito y parte del Barrio Corazón de Jesús, existen varios centros comerciales y ventas ambulantes propias de una economía informal en constante crecimiento, varias entidades bancarias, corporaciones, colegios, escuelas, universidades y una plaza de mercado. Tiene problemas de indigencia estrato medio bajo, no posee invasiones.
10 D	10	Comerciantes y venteros. No se obtuvo más información.
10 E	10	Sector residencial, en el cual habitan desde personas maduras y de vida tranquila, hasta personas residentes en inquilinatos (Niquitao), se observan diferencias en su nivel de vida. Pequeños comerciantes en la plaza de Flores, en sus alrededores, en Ayacucho y en Niquitao.
10 F	10	Población adulta, de estrato medio bajo, con educación media en su mayoría desempleada.
COMISARÍA TRES A	8 y 9	Población con baja escolaridad, madre solterismo, vínculos laborales inestables, predomina la economía informal, muestra de violencia intrafamiliar al interior del hogar e irresponsabilidad en cumplimiento de roles.
COMISARÍA TRES B	10	Predomina la población flotante en ejercicio de la actividad educativa, comercial y asistencial, en el sector residencial se encuentran todos los estratos socio económicos heterogéneos en sus características educaciones, laborales, personales, siendo similares en la causalidad de sus conflictos.

ZONA CUATRO - CENTRO OCCIDENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
11 A	11	Estrato tres, cuatro y cinco, se concentran muchos establecimientos comerciales.
11 B	11	Población de clase media alta.
12	12	Clase media alta, media media y media baja, con buenas condiciones sociales y culturales.
13 A	13	Población de estratos uno, dos y tres en un 80 % invasiones, conflictivas y analfabetas.
13 B	13	Bajos recursos económicos, buena parte de la población es consumidora de estupefacientes, presencia de bandas y grupos de delincuencia.
COMISARÍA 4	11,12,13	No respondió.

ZONA CINCO - SUR ORIENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
14 A	14	Estratos tres, cuatro, cinco y seis con educación universitaria en su mayoría.
14 B	14	El 70% de la población es de estrato alto. Con estudios superiores, el resto de la población es de estrato medio bajo, con estudios primarios.
COMISARÍA 5	14	Población intolerante, prepotente, alto grado de violencia psicológica, alta dependencia económica por parte de la mujer, alto uso del poder económico.

ZONA SEIS - SUR OCCIDENTAL

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

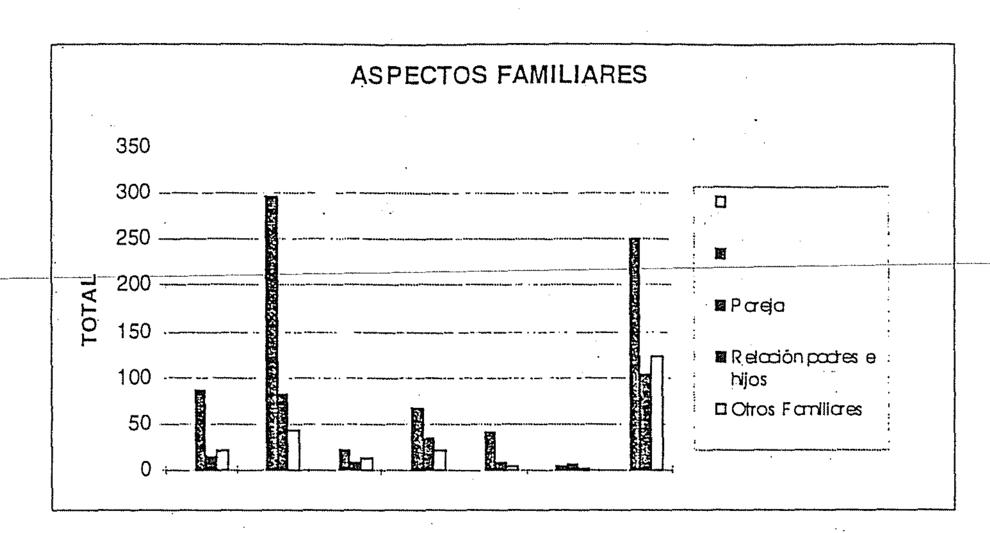
INSPECCIÓN	COMUNA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
15 A	15	Comercial, industrial, ciudadano común.
15 B	15	Clase media, media escolaridad, con grado de conflictividad medio.
16 A	16	Sectores reprimidos, desplazados por la violencia y alto nivel de desempleo.
16 B	16	Escasos recurso económicos, estratos medio y bajo, con medio nivel cultural.
COMISARÍA 6	15,16	Estratos dos y tres, con ingresos de uno a tres salarios mínimos, amplio porcentaje de solicitud de mujeres, las mujeres se dedican a ser amas de casa.

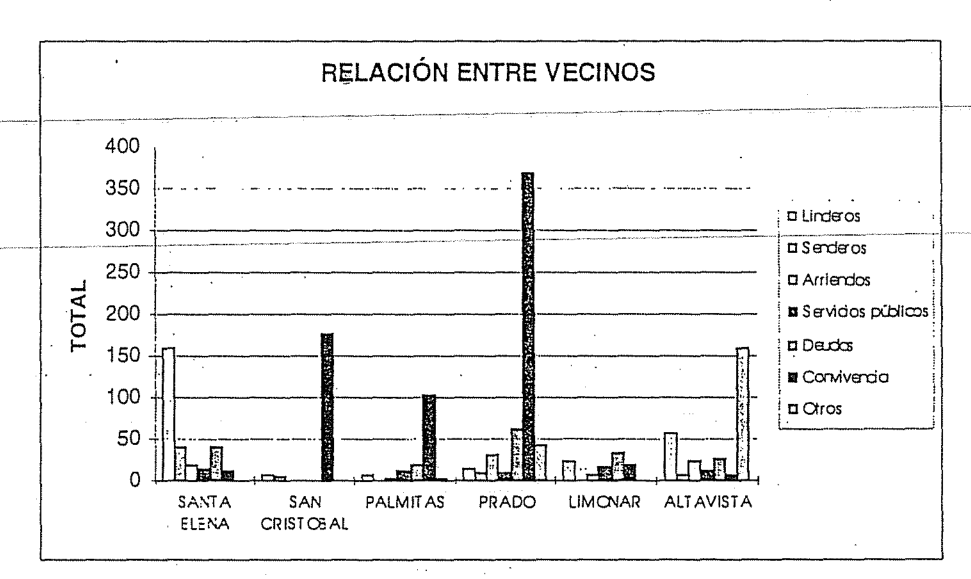
CORREGIDURÍAS

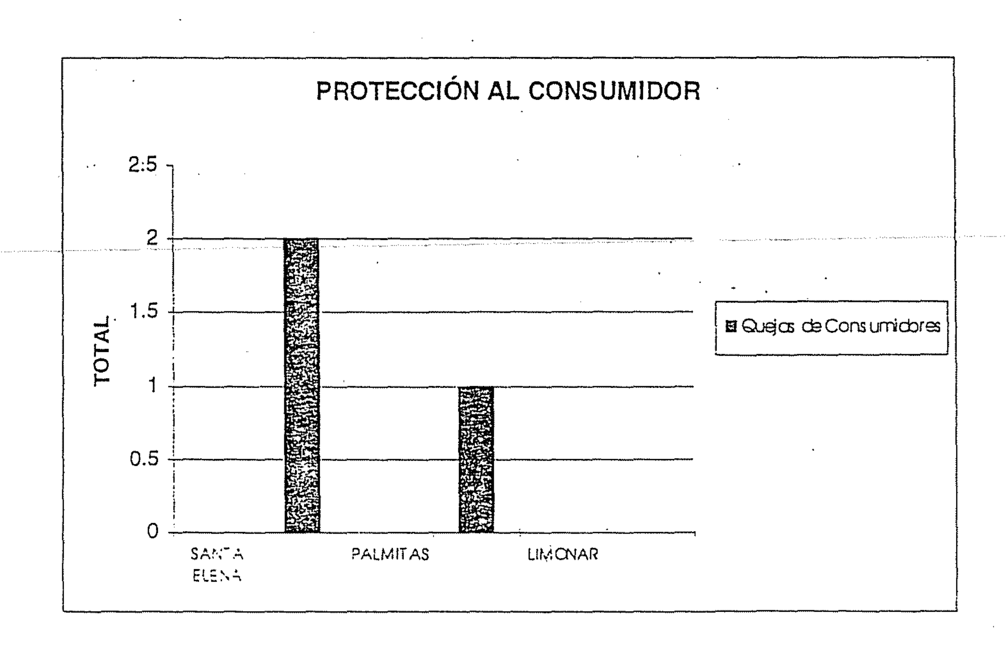
(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

CASOS ATENDIDOS	SANTA ELENA		SAN CRISTÓBAL		PALMITAS		SAN ANTONIO DE PRADO		LIMONAR		ALTA VISTA		COMISARÍA DE FAMILIA DE PRADO	
AÑO	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
ASPECTOS FAMILIARES														
Pareja	86	45	297	64	21	7	66	19	42	12	5	3	251	97
Relación Padres e hijos	16	8	82	51	9	7	34	4	8	3	6	2	103	23
Otros familiares	22	11	44	25	14	4	22	5	5	3	2	3	123	60
RELACIÓN DE VECINOS														
Linderos	160	75	7	2	7	0	15	5	24	12	58	22		
Senderos	40	15	4	1	0	0	9	3	0	0	8	3		
Arriendos	20	10			2	0	30	12	8	4	24	5		
Servicios Públicos	15	00			12	0	9	11	16	2	11	3		
Deudas	40	15			19	6	61	60	34	12	26	6		
Convivencia	12	6	176	58	103	26	370	136	18	5	7	5		
Otros	00	00			2	1	42	28	0	0	160	60		
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR														
Quejas de consumidores	00	00	2	1	0	0	1	3	0	0	0	0		

CASOS ATENDIDOS POR LAS CORREGIDURÍAS 1999







CORREGIDURÍAS

(INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL TITULAR DEL DESPACHO)

CORREGIDURÍA	CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE
SANTA ELENA	Comunidad de tipo rural, formación educativa deficiente, población de comportamiento pacífico.
SAN CRISTÓBAL	Su mayor parte está ubicada socioeconómicamente en el estrato número dos. La población adulta tiene poca formación intelectual, falta de educación sexual de la población con énfasis en la juventud; hay una alta violencia intrafamiliar en la mayoría de los hogares, gran parte debido al desempleo y subempleo.
PALMITAS SAN ANTONIO DE PRADO	Comunidad campesina, poco estudio, poca ocupación laboral, muchas expectativas por la construcción del túnel. Es de tipo sin distingo de credo, religión, raza y edad.
LIMONAR	Bajo nivel de escolaridad, tendiente al conflicto por falta de tolerancia, presencia de pandillas juveniles armadas, maltrato a infantes, nivel medio de violencia intrafamiliar.
ALTA VISTA	Estratos uno y dos, con alto índice de desempleo, falta de educación secundaria. Alto índice de contaminación ambiental e inseguridad ciudadana.
COMISARÍA DE FAMILIA PRADO	Bajo nivel económico, social y educativo, mayoría de población rural.

RESUMEN

La presente información recoge de manera ordenada toda la información trabajada por los inspectores municipales de policía, comisarios de familia y corregidores, respecto a las causas del conflicto, ventajas que encuentra en la conciliación, dificultades en los procesos, propuestas y observaciones.

CAUSAS	VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN	DIFICULTADES EN LOS PROCESOS	PROPUESTAS	OBSERVACIONES
· Desempleo. · Falta de educación · Violencia. intrafamiliar. · Desintegración familiar. · Desplazados por la violencia buscan tener poder en la zona. · Intolerancia. · Enfrentamiento armado entre jóvenes. · Crisis socioeconómica. · Agresividad. · Abandono del Estado. · Conflicto entre vecinos. · Delincuencia común · Drogadicción. · Alcoholismo. · Agresividad.	· Celeridad y rapidez. · Economía procesal. · Vinculación activa de las partes. · Contribución a la paz y la convivencia. · Restablecimiento de las relaciones de convivencia entre las partes. · Genera convivencia ciudadana. · Se gana tiempo. · Descongestiona los despachos. · La comunidad participa en la solución de los conflictos. · Mayor entendimiento, respeto y tolerancia. · Se evitan problemas. · Puede acceder el 100% de la comunidad. · Se genera credibilidad en la justicia. · Flexibilidad y credibilidad en la conciliación. · Se logra equilibrio interpersonal y social. · Construcción de una cultura de paz.	· No todas las conciliaciones se pueden hacer cumplir en las inspecciones. · Falta de conocimiento de los funcionarios sobre pautas para conciliar. · Falta de capacitación para entender el conflicto como inherente al ser humano. · Falta de medios eficaces para el cumplimiento de acuerdos. · Desconocimiento de los métodos alternos para resolver conflictos. · Incumplimiento y negativa de las partes. · Falta de credibilidad. · Deterioro del tejido social que no permite resolver todos los temas planteados. · Falta de compromiso y constancia de los conciliadores. · Las reglas establecidas limitan la conciliación. · Posición radical de las partes.	· Competencia para el cumplimiento de las conciliaciones. · Capacitación en solución de conflictos para funcionarios. · Que la conciliación preste mérito sancionatorio por incumplimiento. · Tener de planta dos o tres conciliadores. · Espacios y dotación disponibles para los conciliadores. · Que los conciliadores en equidad sean personas con buen grado de conocimiento jurídico y de los temas a conciliar · Ofrecer al conciliador asesoría profesional. · Que fuera obligatoria, como trámite prejudicial. · Programas de formación en deberes ciudadanos y en valores. · Que el conciliador funcione en sitio distinto a la inspección. · Remuneración para los conciliadores.	· La conciliación como M.A.S.C. es excelente, se debe hacer énfasis en la capacitación y efectivo uso de la institución en las inspecciones. · En la comuna dos se requiere una oficina de conciliación, el caso más común es el de arrendamientos. · Reformar el Código Nacional de Policía en materia de conciliación. · Se destaca la labor del conciliador. · Darle publicidad a la conciliación mediante campañas agresivas en este sentido. · Darle mayor libertad al conciliador. · Coordinación entre los estamentos que manejan la conciliación.

CAUSAS	VENTAJAS DE LA CONCILIACIÓN	DIFICULTADES EN LOS PROCESOS	PROPUESTAS	OBSERVACIONES
	· Se brinda acompañamiento objetivo a las personas para la busca de soluciones.	· Enemistades por conflictos anteriores. · Mal asesoramiento de las partes en conflicto. · La calidad de conciliador que debería tener el inspector. · No se cumplen muchos de ellos por falta de apoyo. · Se desiste del acuerdo por amenazas. · Instalaciones locativas insuficientes y falta de recursos logísticos.	· Seguimiento de la conciliación. · Sensibilización de la comunidad para conocer y manejar los M.A.S.C. · Especializar las inspecciones municipales de Policía en este tema.	

CUADRO N° 10
ENTIDADES QUE HAN CAPACITADO EN CONCILIACIÓN, TEMAS Y OBSERVACIONES

ENTIDAD CAPACITADORA	TEMAS TRATADOS	OBSERVACIONES
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA CONSULTORIO JURÍDICO CENTRO DE CONCILIACIÓN	1. Solución negociada de conflictos 2. Los centros de conciliación 3. Técnicas para elaborar actas de conciliación 4. Etapa de la audiencia de la conciliación 5. La conciliación en materia de penal 6. La conciliación en materia de familia 7. La conciliación en materia civil y el arbitramento 8. Técnicas de negociación	En el año 2000 se capacitaron noventa y tres (93) personas.
PROGRAMA VIDA PARA TODOS SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL	1. Derechos humanos 2. Crecimiento personal 3. Resolución de conflictos 4. Comunicación alternativa 5. Mejoramiento de convivencia	Se trata de once (11) personas capacitadas.
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA LATINOAMERICANA CONSULTORIO JURÍDICO "JORGE ELIÉCER GAITÁN "	1. Sicoterapia de la conciliación 2. Generalidades de la conciliación 3. Conciliación en materia de familia (talleres en la temática) 4. Manejo de la conciliación en el proceso penal y contravencional 5. Tratamiento del conflicto 6. Técnicas de conciliación (talleres) 7. Seminario sobre conciliación 8. Mecanismos de solución directa y conciliación de controversias (Ley 80 de 1993 9. Conciliación y actualización de la Ley 446 de 1998.	Se trata de noventa y cuatro (94) personas capacitadas.
SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO "PROGRAMA FORMACIÓN DE LÍDERES COMUNITARIOS"	1. Derechos humanos y el proceso de encontrarse consigo mismo y con los otros. 2. El conflicto un elemento constitutivo de la vida 3. Componentes del conflicto 4. El conflicto como catalizador del desarrollo 5. Diálogo y comunicación, un encuentro para la comunicación de proyectos de vida.	Se trata de doscientos cuarenta y tres (243) capacitados.

ENTIDAD CAPACITADORA	TEMAS TRATADOS	OBSERVACIONES
ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE MEDELLÍN	1. Cultura de la civilidad. 2. El conflicto. 3. Psicología de conflicto. 4. Violencia intrafamiliar. 5. Derecho del consumo. 6. Derecho comercial. 7. Derecho civil. 8. Legislación de familia. 9. Legislación contencioso Administrativa. 10. La conciliación. 11. La mediación. 12. Los jueces de paz. 13. La acción de tutela. 14. La acción de cumplimiento. 15. Las acciones populares y de grupo. 16. Técnicas de la conciliación. 17. La conciliación judicial y extrajudicial en penal. 18. Constitucionalismo colombiano. 19. La cultura y la conciliación.	Se trata de sesenta y cuatro (64) conciliadores y diez y nueve (19) mediadores.
UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA.	Formación y sensibilización en conciliación.	Se trata de treinta capacitados.
CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN	1. Fundamentos jurídicos de la conciliación. 2. Metodología y estrategia de la conciliación. 3. Elaboración de actas de conciliación. 4. Creatividad. 5. Aspectos psicológicos de la conciliación. 6. Negociación.	Se trata de ciento cincuenta (150) capacitados.
COLEGIO ANTIOQUEÑO DE ABOGADOS "COLEGAS"	Profesionales en conciliación.	Se trata de treinta (30) profesionales capacitados.
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CONCILIADORES "ASONAL-CONCILIAR"	Técnicas y normatividad en conciliación en equidad, institucional y jueces de paz.	Se trata de veintiocho (28) capacitados.
UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA.	Seminario de conciliación.	Se trata de noventa y dos (92) capacitados.
UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA "CENTRO DE CONCILIACIÓN LUIS FERNANDO VÉLEZ VÉLEZ"	Conciliación en lo civil, laboral, familia y comercial.	Se trata de cincuenta y ocho (58) capacitados.

ENTIDAD CAPACITADORA	TEMAS TRATADOS	OBSERVACIONES
FENALCO ANTIOQUIA	Seminario taller sobre: conciliación, arbitramento y formación de conciliadores. Negociación y técnicas de conciliación. Conferencia sobre "Marco Constitucional y Legal de la conciliación y el arbitraje". Seminario taller sobre conciliación.	Se trata de cuarenta y cinco (45) capacitados.
CORPORACIÓN PARA LA FORMACIÓN INTEGRAL Y EL LIDERAZGO "CORFOLIDER"	Campaña "Es tiempo de paz" 1. Sexo, mentiras y verdad. 2. Administración del tiempo. 3. La torre del éxito. 4. Convirtiendo los problemas en oportunidades. 5. Cómo enfrentar la derrota y el fracaso. 6. Tus hijos, fuente de gozo o preocupación. 7. Libre para ser hombres. 8. El hombre y sus adicciones. 9. El hombre y sus roles en el hogar. 10. Equipos de alta eficiencia. 11. Sembradores de paz. 12. Dinero, sexo y poder. 13. Enfermedades del siglo XXI. 14. Hombre de verdad en tiempos de mentira. 15. Integridad a prueba. 16. El hombre y sus disciplinas. 17. Economía en tiempos de crisis. 18. La parábola de la hormiga, el arte de ahorra. 19. Libertad financiera. 20. La decisión por lo excelente. 21. Juntos hacia La cima. 22. Cinco secretos de las parejas saludables. 23. La prioridad de la paternidad. 24. El hombre y su realización espiritual. 25. Ética situacional. 26. Carácter del hombre para el nuevo milenio. 27. Hacia la felicidad.	Programas educativos que buscan orientar al individuo en aspectos que le permiten su formación individual y social, como el aspecto afectivo, desarrollo de su carácter y convivencia social. La Corporación cuenta con 19 funcionarios capacitados en mediación.

CUADRO N° 11
DIRECTORIO CONCILIADORES EN EQUIDAD CARNETIZADOS Y AVALADOS POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
ADRIANA SUÁREZ GRAJALES	1	FUNCIONARIO PÚBLICO	INSPECTORA MUNICIPAL		ACTIVA
ALBA DOLLY CARDONA	1		SANTO DOMINGO		INACTIVA
ALBA NELLY RESTREPO	1		SANTO DOMINGO		INACTIVA
ANA CECILIA ARANGO VARELAS	1	CALLE 78 NRO. 49 42	SANTO DOMINGO	2116770	INACTIVA
ANA DELIA RENDÓN	1	CARRERA 52 NRO. 120 017 (215)	EL PLAYÓN	4615377	INACTIVA
ANA SOFÍA CONTRERAS	1		EL PLAYÓN		INACTIVA
ÁNGELA REYES ORTIZ	1	CARRERA 51 B NRO. 125 13	EL PLAYÓN	4617780	TRABAJA COMO MEDIADORA.
BEATRIZ GARCÍA RUIZ	1		MANRIQUE ORIENTAL		INACTIVA
BERTA LIBIA MONCADA	1		VILLA DEL SOCORRO		INACTIVA
DIEGO PIEDRAHÍTA	1		CAMPO VALDÉS		INACTIVO
EDUARDO EMILIO MARTÍNEZ	1	CARRERA 47 NRO. 85 17	MANRIQUE	2333718	INACTIVO
ELKIN ALONSO OSPINA	1		MANRIQUE ORIENTAL		INACTIVO
ELVIA ROSA CARMONA	1		MANRIQUE CENTRAL		INACTIVA
FLAVIO CÁRDENAS POSADA	1		MANRIQUE ORIENTAL		INACTIVO
HERNÁN DARÍO QUINTANA VALDÉS	1	CALLE 71 NRO. 51 D 26		2118291 2113363	ACTIVO
JADER ALBERTO SOTO GÓMEZ	1		SANTO DOMINGO		INACTIVO
JAIRO RAMÍREZ ESPINDOLA	1			2646678 2110139	ACTIVO
JESÚS MARÍA HOYOS MÚNERA	1	CARRERA 40 NRO. 95 14	VILLA DE GUADALUPE	2366983	ACTIVO
JOSÉ REINALDO MUÑOZ	1	CARRERA 37 NRO. 71 10	MANRIQUE ORIENTAL	2334514	INACTIVO
JUAN GUILLERMO CASAS BETANCUR	1	CALLE 90 NRO. 48 23	ARANJUEZ	2117170	INACTIVO
JUDITH CELI RUIZ TAPIAS	1	CALLE 77 NRO. 55 B 100	CAMPO VALDÉS	2639677	INACTIVA
LUZ BERNARDA MORALES	1	CALLE 125 NRO. 50 E 39	EL PLAYÓN	4614640	INACTIVA
LUZ NELLY CORREA CANO	1		CAMPO VALDÉS		INACTIVA

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
MARÍA CARLINA TORRES PINO	1		MANRIQUE CENTRAL		INACTIVA
MARÍA EUGENIA ZAPATA GÓMEZ	1				INACTIVA
MARÍA INÉS ÁLVAREZ	1		MANRIQUE		INACTIVA
MARÍA LUCÍA GAVIRIA BUITRAGO	1		EL PLAYÓN		INACTIVA
MARÍA NUBIA VILLA DE C.	1	CALLE 98 NRO. 50 88	LA ROSA	2364936	INACTIVA
MARÍA OLIMPIA MARÍN	1		MANRIQUE CENTRAL		INACTIVA
MARIO WBEIMAR CARDONA AGUDELO	1		MANRIQUE CENTRAL		INACTIVO
MARLENY MÁRQUEZ JARAMILLO	1		SANTO DOMINGO		INACTIVA
MARTA CECILIA MENDIETA QUINTERO	1	CALLE 98 NRO. 51 C 39	LA ROSA	2364936	INACTIVA
MARTA NUBIA JARAMILLO	1	CALLE 62 NRO. 53 36	ARANJUEZ	2630632	INACTIVA
MARY ROJAS AMARILES	1		MORAVIA		ACTIVA
NOE CARDONA ARISTIZÁBAL	1		MANRIQUE ORIENTAL		INACTIVO
PEREGRINO RUIZ BALBÍN	1		ARANJUEZ		INACTIVO
VITALINA TABORDA	1		MANRIQUE ORIENTAL		INACTIVA
WILLIAM ANDRADE	1				INACTIVO
WILMAR OQUENDO AGUDELO	1		ARANJUEZ		INACTIVO
WILMER ORTIZ MARÍN	1		VILLA DE GUADALUPE		INACTIVO
YAMILE VÉLEZ PÉREZ	1		MANRIQUE CENTRAL		INACTIVA
YOLANDA DEL SOCORRO VÁSQUEZ	1	CALLE 124 NRO. 50 40	EL PLAYÓN	4612051	INACTIVA
ABELARDO DUQUE CARDONA	2		ROBLEDO	2648841	INACTIVO
CAMILA INÉS MEJIA RÍOS	2	CARRERA 75 A NRO. 89 A 55	KENNEDY	4418293	INACTIVA
CLEMENTINA MONTOYA DE GARCÍA	2	CARRERA 87 NRO. 64 15	ROBLEDO	4223806	ACTIVA
DARÍO ALBERTO ARANGO GALLEGO	2				INACTIVO
ELCIRA DEL SOCORRO OCAMPO	2	CALLE 110 NRO. 63 B 11	CASTILLA	2780748	INACTIVA
FABIO HORACIO CASTAÑO JIMÉNEZ	2	CARRERA 80 NRO. 64 77		2345161 2641564	INACTIVO

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
GILBERTO ANTONIO DÍAZ SERNA	2	DIRECTOR BELLAVISTA			INACTIVO
HERIBERTO CORREA ARENAS	2	CARRERA 88 NRO. 68 A 48	ROBLEDO	2645903	MEDIADOR
HERNÁN ROBERTO HENAO OCHOA	2	FUNCIONARIO PÚBLICO	KENNEDY	4410452	INACTIVO
JAIRO ANTONIO MARULANDA	2	CALLE 92 F NRO. 69 09		2374996 5118291	INACTIVO
JAZMIN ELICENIA MORALES GARCÍA	2				INACTIVA
JESÚS ANTONIO MAZO TABARES	2		ROBLEDO		INACTIVO
JESÚS ANTONIO PÉREZ JARAMILLO	2		ROBLEDO		INACTIVO
JESÚS ANTONIO SILVA LÓPEZ	2		ROBLEDO		INACTIVO
JESÚS HERNANDO ARANGO MEDINA	2		CASTILLA		INACTIVO
JESÚS OMAR VELÁSQUEZ GUTIÉRREZ	2	CARRERA 67 A NRO. 85 B 24	LA CANDELARIA	4410733	INACTIVO
JOHN JAIRO FLÓREZ ESTRADA	2	CALLE 85 A NRO. 65 101	LA CANDELARIA	4414491	INACTIVO
JORGE ENRIQUE CADAVID CARMONA	2	CARRERA 72 A NRO. 96 39	CASTILLA	2375477	INACTIVO
JOSÉ DE JESÚS GÓMEZ ARANGO	2	CARRERA 76 NRO. 92 02	KENNEDY	2572196	ACTIVO
JOSÉ LEONARDO DÍAZ SERNA	2	CONCEJAL DE MEDELLÍN			INACTIVO
JUSTO GERMÁN CASTAÑEDA SANDOVAL	2				INACTIVO
LUZ MARINA PARRA ISAZA	2		ROBLEDO		INACTIVA
MARÍA HERLINDA ARBOLEDA COSSIO	2	CARRERA 72 B NRO. 96 48	CASTILLA	2371966	ACTIVA
MIGUEL ÁNGEL ARANGO MUÑOZ	2	CARRERA 67 NRO. 96 114	CASTILLA	2678488	ACTIVO
NICOLÁS GUILLERMO CHAVERRA	2	CARRERA 69 NRO. 95 82	CASTILLA	2831515 Cod. 8291	INACTIVO
NIDIA DEL SOCORRO CASTRILLÓN GÓMEZ	2	CARRERA 72 B NRO. 95 111	CASTILLA	2376427	INACTIVA
NUBIA AMPARO SALAZAR GIRALDO	2	CALLE 110 NRO. 63 B 11	CASTILLA	2731660	INACTIVA
OCTAVIO DÍAZ SERNA	2				INACTIVO
ORLANDO BEDOYA OSORIO	2				INACTIVO
PASTOR ARCÁNGEL MONSALVE	2	CARRERA 78 A NRO. 92 171	KENNEDY	2578117	ACTIVO
RAÚL ANTONIO RÚA ARBOLEDA	2		ROBLEDO		INACTIVO

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
SONIA DE JESÚS DOERING G.	2	CARRERA 84 B NRO. 63 85	ROBLEDO	2347395	MEDIADORA
WILLIAM ALBERTO VILLA	2	CARRERA 72 NRO. 94 139	CASTILLA	4712178	ACTIVO
ALBA LUCIDIA HOLGUÍN LOPERA	3	FUNCIONARIO PÚBLICO	SUCRE	2390661	INACTIVA
ALVARO ENRIQUE OSPINA LÓPEZ	3				INACTIVO
ARMANDO DE JESÚS QUIROZ QUIROZ	3		VILLA TINA	2690960	INACTIVO
ARTURO DE JESÚS ARANGO AMARILES	3				INACTIVO
AURA ROSA LÓPEZ ESPINAL	3	CARRERA 12 NRO. 53 34	VILLA TINA	2696842	ACTIVA
CARLOS ALBEIRO GARCÍA LONDOÑO	3				INACTIVO
EVELIO CIPAGUATA DÍAZ	3				INACTIVO
FRANCISCO JAVIER DÍAZ SERNA	3	CARRERA 37 NRO. 58 13	BOSTON	2548433	INACTIVO
GUSTAVO DE JESÚS GARCÍA OSSA	3				INACTIVO
ISMAEL ANTONIO RÍOS VILLADA	3	CARRERA 16 NRO. 56 48	VILLA TINA	2265535	ACTIVO
JAIME LEÓN CASAS JARAMILLO	3	CARRERA 51 D NRO. 61 57	PRADO CENTRO	2119035 2659030	INACTIVO
JOAQUIN EMILIO QUINTERO	3		VILLA TINA	2210683	INACTIVO
JOSÉ ANTONIO ALVARÁN OROZCO	3	CALLE 54 NRO. 17 17	VILLA TINA	2696462	ACTIVO
JOSÉ DE JESÚS DUQUE MARÍN	3	CARRERA 16 NRO. 56 A 07	VILLA TINA	2698453	ACTIVO
JOSÉ DELFÍN DUQUE MARÍN	3		VILLA TINA		INACTIVO
LUIS ENRIQUE MENDOZA	3	CALLE 47 A NRO. 30 63	BUENOS AIRES	2211228	ACTIVO
MARÍA LIGIA OROZCO DE SALDARRIAGA	3	CALLE 46 NRO. 43 50	CENTRO	2394906	INACTIVO
MARÍA ROCÍO BEDOYA OSPINA	3				INACTIVO
MARTA INÉS GIRALDO VARGAS	3			2842400	MEDIADORA
PEDRO JULIO CUARTAS HENAO	3	CALLE 54 NRO. 16 46	VILLA TINA	2694791	INACTIVO
RAFAELA MIRANDA CHICA	3	CARRERA 1 B NRO. 48 213	JUAN PABLO II	2211393	INACTIVA
FRANCISCO TIBERIO TIRADO VELÁSQUEZ	4		LAURELES		INACTIVO
IGNACIO DE JESÚS BALBÍN CANO	4	CARRERA 81 NRO. 54 A 91	LOS COLORES	4210078	ACTIVO

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
MARTA LUCÍA BOTERO M.	4	CARRERA 80 NRO. 53 A 66	ASONAL CONCILIAR	2648822	ACTIVA
ALBA LUCÍA CORREA TAPIAS	6		MANZANARES		INACTIVA
CARLOS ARTURO VALLEJO	6		BELÉN		INACTIVO
ESTELLA DEL SOCORRO GRANADA ORTIZ	6		BELÉN LOS ALPINOS		INACTIVA
JAIRO ANTONIO ARBOLEDA MISAS	6		BELÉN LOS ALPINOS		INACTIVO
JOSÉ MIGUEL FERNÁNDEZ BERNAL	6		BELÉN ALIADAS		INACTIVO
JULIO CARVAJAL GIL	6	CARRERA 32 A NRO. 77 A 27	BELÉN	3417708	INACTIVO
LUIS EDUARDO BARAJAS CORREA	6		GUAYABAL		INACTIVO
LUIS EDUARDO DUQUE	6	CARRERA 66 NRO. 32 B 59	MALIBÚ NORMANDÍA	2658020	INACTIVO
MARÍA VICTORIA DÍAZ PELÁEZ	6		BELÉN SAN BERNARDO		INACTIVA
NOLBERTO MOLINA FLÓREZ	6		CRISTO REY	2348016	INACTIVO
OMAR DE JESÚS GIRALDO DUQUE	6		EL RODEO		INACTIVO
OSWALDO OSSA TABARES	6		COLINAS DEL SUR		INACTIVO
ALBERTO RÍOS HERRERA		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		4510127	MEDIADOR
CARLOS ENRIQUE ESCOBAR HENAO		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2644571	INACTIVO
FEDERICO DE JESÚS ÁLVAREZ E.		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2482709	INACTIVO
FLORO AUGUSTO MUÑOZ BÁEZ		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2112102	INACTIVO
JOSÉ RAMIRO GARCÉS BETANCUR		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2385757	INACTIVO
JAIME DE JESÚS CUERVO LUNA		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2633234	INACTIVO
JULIO ERNESTO ECHAVARRÍA RUIZ		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2544516	INACTIVO
MARCO ELÍ BUSTOS REYES		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2174193	INACTIVO
MARCO FIDEL BEDOYA TABARES		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2530961	INACTIVO
MARIO ANTONIO MESA LÓPEZ		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2482130	INACTIVO
RAFAEL GARCÍA ROJAS		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA			INACTIVO
VÍCTOR JULIO CASTAÑO TORO		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2530627	INACTIVO

NOMBRE	ZONA	DIRECCIÓN	BARRIO	TELÉFONO	OBSERVACIONES
WILLIAM JOSÉ RIVERA		CÍRCULO DE REPORTEROS GRÁFICOS DE ANTIOQUIA		2113151	INACTIVO
ÁNGELA MARÍA HERRERA RESTREPO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2311970	ACTIVA
CARLOS ALBERTO PATIÑO FERNÁNDEZ		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2531350	ACTIVO
DIANA MARÍA GIRALDO CIRO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2483571	ACTIVA
FABIOLA INÉS GONZÁLEZ DE RESTREPO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2398365	ACTIVA
INÉS FERNÁNDEZ DE PATIÑO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2531350	ACTIVA
LIGIA DEL SOCORRO MUÑOZ BÁEZ		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2343512	ACTIVA
LUZ MARY ALARCÓN G.		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2515028	ACTIVA
MATILDE ISABEL FRANCO DE RAMÍREZ		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2394156	ACTIVA
OLGA CECILIA GÓMEZ GIRALDO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2381736	ACTIVA
ROSA MARÍA TURIZO DE TRUJILLO		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2481968	ACTIVA
WALTHER AGUDELO CEBALLOS		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2537319	ACTIVO
YOLANDA MARÍN DE TRESPALACIOS		UNIÓN DE CIUDADANAS DE COLOMBIA		2489162	ACTIVA

CUADRO N° 12

INFORME RESULTADOS TALLER CON MEDIADORES Y CONCILIADORES

INTEGRANTES	PROBLEMAS	PROCEDIMIENTO	FORTALEZAS	PROPUESTAS
GRUPO UNO CENTRO DE CONCILIACIÓN DEL BARRIO MORAVIA Y EL OASIS, ZONA NOR ORIENTAL.	De todo tipo: violencia intrafamiliar, problemas entre vecinos, problemas de topes, alcantarillados, tomas de agua, servidumbre, arriendo, pago servicios, conflictos de titulación, desplazamiento interno, conflicto de liderazgo, grupales, bandas, utilización del espacio público con ventas transporte y tránsito.	Por medio de la conciliación y la mediación. CONCILIACIÓN: Solicitud, citación, audiencia, acuerdos, actas de conciliación MEDIACIÓN: Aproximación, exploración, acercamiento, creación de confianza, agendas temáticas, mesas de trabajo, acuerdos verbales,	.Liderazgo. Reconocimiento y legitimidad. Confianza. Respeto de la comunidad. Capacidad de gestión. Experiencia. Referente institucional comunitario. Actas registradas 3.600 Casos atendidos 5.600	Sistematización de las experiencias en Medellín para reconocer el trabajo desde las comunidades. Intercambio de experiencias a nivel local, regional y nacional. Pasantías. Crear un centro de documentación especializado en el tema. Capacitación y formación y permanente.
GRUPO DOS CONCILIADORES EN EQUIDAD ZONA NOR OCCIDENTAL. B/ CASTILLA, B/CANDELARIA, B/KENNEDY.	Conflictos entre vecinos. Arrendamiento. Servicios públicos. Incumplimiento de pagos. Registros visuales. Propiedad horizontal. Linderos y humedades. Hacinamiento familiar.	Presentación e identificación de las partes. Exposición y análisis del conflicto, para entrar a mediar. Presentación de fórmulas de solución, compromisos, tiempos, fechas, acuerdos. Consignación en actas de los acuerdos pactados.	Seguridad del conciliador. Deseo de servicio comunitario. Conocimiento de la equidad. Liderazgo y credibilidad. Actas firmadas 3.000.	Que el conciliador tenga reconocimiento en la ciudad. Capacitación permanente a conciliadores. Capacitación en preparación de actas. Un profesional que asesore al conciliador. Brindar un espacio físico y dotado para la conciliación. Reconocimiento del acta por parte de los jueces. Capacitar los funcionarios. Entidad que se encargue de los pasos a seguir cuando haya incumplimiento entre las partes. Capacitación de conciliadores.

INTEGRANTES	PROBLEMAS	PROCEDIMIENTO	FORTALEZAS	PROPUESTAS
GRUPO TRES CONCILIADORES MEDIADORES B/S CASTILLA, POPULAR, MANRIQUE, TRINIDAD.	Violencia intrafamiliar. Problema entre bandas. Inseguridad.	Escuchar. Buscar solución al problema. Dialogar. Proponer soluciones.	Liderazgo reconocido. Brindar confianza. Parcialidad en las partes.	Casos sin solución remitirlos Asesoría psicológica para conciliadores. Formación personal. Legalización de las actas.
GRUPO CUATRO CONCILIADORES EN EQUIDAD BARRIOS VILLATINA, ROBLEDO, B/ SANTA FE ASONAL CONCILIAR	Deudas. Arrendamientos. Senderos.	Solicitud. Citación. Invitación a conciliar. Llegar a acuerdos.	Capacidad. Liderazgo. Confianza. Conocimiento. Empatía.	Adecuación de espacios y recursos económicos. Dotación. Crear centros en cada comuna y corregimiento.
GRUPO CINCO MEDIADORES ZONA CENTRO ORIENTAL. B/ CENTRO DE LA CIUDAD, B/ VILLA LILIA, PARTE BAJA, B/ EL CHAGUALO	CENTRO Población flotante. Venteros ambulantes, prostitución, indigencia, e inseguridad. B/VILLA LILIA P. B. Violencia, drogadicción, desempleo, falta de educación y vivienda. CHAGUALO Desempleo, drogadicción. Falta recreación y sitios para ella.	CENTRO Por medio de la concertación, diálogo, y puntos de acuerdo entre la administración y la comunidad de los venteros. B/VILLA LILIA P. B. Hablar con los actores en conflicto por medio de reuniones. CHAGUALO Dando participación a la comunidad, haciendo campeonatos callejeros, proporcionando que los jóvenes estudien.	CENTRO Credibilidad por parte del Estado y de la comunidad Voluntad política para solucionar los problemas de los venteros. Aceptación de la Policía como mediadores. B/VILLA LILIA P. B. Apoyo de la comunidad. Reconocimiento. Respeto al mediador. CHAGUALO Liderazgo. Aceptación por la comunidad.	Reconocimiento legal por el Ministerio de Justicia como conciliadores en equidad. Apoyo por parte de las diferentes secretarías de la Administración. Reconocimiento legal y trámite de casos por parte del Gobierno. Crear oficina central y dotada en donde todos los conciliadores en equidad tengan acceso, que sirva como canalizadora de las propuestas.

INTEGRANTES	PROBLEMAS	PROCEDIMIENTO	FORTALEZAS	PROPUESTAS
GRUPO SEIS MEDIADORES ESTUDIANTES DE DERECHO UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO	Los factores que dan estos conflictos: Descomposición social reflejada al interior del núcleo familiar por la carencia del diálogo, afecto, educación, empleo y solidaridad dentro del mismo grupo; que nuevamente trasciende a la sociedad y degenera diferentes tipos de conflictos tales como: Drogadicción, delincuencia, entre otros.	Analizar el tipo de conflicto, el origen, partes y causas. Escuchar a las partes. Entrar en el proceso de diálogo para crear un ambiente cálido entre las partes. El conciliador o mediador debe tomar una acción donde se presenten unas opciones equitativas que satisfagan las necesidades de las partes, llegando a un acuerdo.	Es generar un ambiente ante la sociedad de paz, tranquilidad, responsabilidad y compromiso con las personas de una determinada comunidad. FORTALEZA: Disposición. Sentido de persuasión. Dominio y conocimiento del tema, su capacitación y capacidad de socializar a las partes del conflicto. Contar con los instrumentos adecuados.	Fomentar la creación de centros de conciliación. Destinar los recursos económicos, sociales y políticos. Reconocimiento legal de dichas instituciones o personas que aportan a la mediación de los conflictos.
GRUPO SIETE MEDIADORES COMUNIDADES IGLESIAS CRISTIANAS CLAI PLAN DE PAZ	Violencia intrafamiliar. Intolerancia religiosa. Proselitismo. Cultura sobre la sexualidad. Conflicto de género. Ausentismo de los padres en el hogar.	Ambientarlo. Escuchar las partes (visitas, citas, encuentros). Guiar la conversación, sentimientos, (PERDÓN). Educación continuada para permitir que ellos mismos decidan y lleguen a una solución. Luego de las actas, se debe hacer seguimiento al proceso hasta la madurez, que ellos mismos resuelvan el conflicto.	Confianza, que la gente tiene de llegar. Personal capacitado. Experiencia de los diferentes grupos en conciliación. Espacios para lograrlo. Vocación de servicio con responsabilidad social.	Capacitar en educación para la democracia, participación ciudadana, mecanismos de resolución de conflictos. Aprobación de lo anterior conllevaría, a la carnetización y reconocimiento legal por el Ministerio de Justicia, la S.G. y el Tribunal S. de A. Abrir espacios de atención con requisitos en las escuelas de formación. Bases de datos de conciliadores. Sistematización de actas. Archivo de casos tratados. Procesos comunitarios, exigen capacitación continuada.

CUADRO ANEXO N° 13

TALLER: PERCEPCIÓN FRENTE AL CONFLICTO

FECHA: MAYO 31 DE 2000

LUGAR: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

HORA: 3:00 P.M. A 5:00 P.M.

PARTICIPANTES: ESTUDIANTES Y PROFESORES FACULTAD DE DERECHO CENTRO DE CONCILIACIÓN

OBJETIVO: conocer la percepción que los estudiantes tienen frente al conflicto y los mecanismos para resolverlos.

METODOLOGÍA: la metodología utilizada giró alrededor de un conversatorio a través de preguntas preparadas con anterioridad (ver anexo adjunto). Los participantes fueron 26 estudiantes de quinto año de Facultad de Derecho de la Universidad de Antioquia, el profesor de conciliación y dos integrantes del equipo de trabajo. Proyecto Levantamiento del Estado del arte de las experiencias en resolución pacífica de conflictos.

DESARROLLO DEL CONVERSATORIO

Con la primera pregunta sobre el porqué se concilia, sus ventajas y desventajas, los estudiantes respondieron:

- Desconfianza de la comunidad para resolver los conflictos, siempre acuden a la autoridad.
- La comunidad no se apropia del problema, ni de la solución.
- El sentido de comunidad se ha perdido, han cambiado los valores.
- Desconfianza de que los acuerdos no se cumplan, buscan un tercero que esté avalado a través de un acta, no creen en la palabra del otro.
- El tercero facilita la comunicación.

CARACTERIZACIÓN DEL CONFLICTO

- El conflicto es inherente al ser humano.
- El conflicto es consecuencia de tantas desigualdades que hay en el país.
- El criterio de justicia está en crisis.
- La ley ha creado la desconfianza en la palabra.
- El derecho ha creado inequidad jurídica.
- Una de las condiciones para que el conflicto se manifieste, es la disfuncionalidad en la comunicación, porque es a través de ella que se manifiesta la angustia, el miedo, la desconfianza, etc.

CAUSAS DEL CONFLICTO

- Pérdida de credibilidad y confianza en la palabra del otro.
- Pérdida de valores humanos.
- Falta de una educación en la formación de valores sociales, humanos y cívicos.
- Poder vertical lineal de la formación y ejercicio del derecho.
- El conflicto es la manifestación de causas estructurales a nivel económico, político y social, materializados en la insatisfacción de necesidades básicas.
- Mal uso y manejo del poder porque se hace con base a la imposición y no a la concertación de necesidades colectivas.

DIFICULTADES EN LA CONCILIACIÓN

- Hay desconocimiento de la figura de la conciliación.
- El derecho ha creado la desconfianza de la palabra.
- Los profesores de derecho en su mayoría son tradicionales.

PROPUESTAS DESDE LA UNIVERSIDAD Y COMO ESTUDIANTES DE DERECHO.

- Publicidad.
- Espacio.
- Trabajo interdisciplinario.
- Incluir en el currículum la materia de la conciliación.
- Proyectar el centro de conciliación a la comunidad.
- Trabajar más en la conciliación que en los jueces de paz.
- Los jueces de paz van a ser cuestionables.
- Brindar elementos a la comunidad para resolver sus propios conflictos.
- Elaborar una ley que satisfaga las necesidades de la comunidad.
- Diseñar estrategias que conduzcan a crear confianza frente a uno mismo y frente al otro.
- Educar para la conciliación.
- Empeñar la palabra, es más beneficioso que firmar un papel.
- Diseñar propuestas desde el Estado, universidades, sociedad civil para crear la cultura de la conciliación en formas dialogadas para resolver los conflictos.

VENTAJAS

- Se rescata de la conciliación, la imparcialidad y el compromiso que debe tener el conciliador.

OTRAS CONSIDERACIONES: COROLARIOS

- La firma de un papel, es la desconfianza que se tiene del otro.
- El diseño y elaboración de la ley, ha provocado la falta de credibilidad en la palabra.

ANEXO A CUADRO Nro. 13

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
PROYECTO "LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE DE LAS EXPERIENCIAS EN RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS POR MEDIOS NO VIOLENTOS, EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN".

TALLER

LUGAR: UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

HORA: 3:00 P.M. a 5:00 P.M.

PARTICIPANTES: ESTUDIANTES Y PROFESORES FACULTAD DE DERECHO CENTRO DE CONCILIACIÓN

CUESTIONARIO

1. Ventajas y desventajas de la conciliación en equidad.
2. Como estudiante y futuro abogado, ¿Qué opinión tiene de la conciliación como espacio para resolver conflictos?
3. Según sus experiencias en el centro de conciliación, ¿Qué es lo que origina la mayoría de los conflictos?
4. Para que el centro de conciliación sea una verdadera herramienta o medio para resolver conflictos, qué le quitaría, qué le cambiaría y le adicionaría?
5. El ejercicio ¿qué la comunidad está realizando a través de las diferentes formas de justicia comunitaria, las considera: Legítimas, Legales, complementarias o de la justicia ordinaria?
6. ¿Qué opinan ustedes sobre los métodos que las comunidades están utilizando para resolver los conflictos?
7. Qué mecanismos implementaría para resolver el conflicto?

CUADRO N° 14

BASE DE DATOS

ORGANIZACIONES COMUNITARIAS Y/O LÍDERES QUE SE VISITARON Y QUE NO TRABAJAN EN MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

No.	NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
1	ASOCIACIÓN DE MUJERES - BELÉN LA MOTA	CARMEN PALACIO	Carrera 76 # 590-178	256 44 49	BELÉN LA MOTA	MEDIACIÓN, MUJER Y FLIA.
2	ASOCIACIÓN LICEO BARRIO MANRIQUE	GLORIA CARDONA	Clle 84 41-01	2111526	MANRIQUE, SECTOR LA TERRAZA	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS
3	ASOCIACIÓN MUJERES DE LAS INDEPENDENCIAS A.M.I. CENTRO ESCUCHA	LEONOR FRANCO SÁNCHEZ	CLL 39 108-66	253 86 76 492 82 68	VEINTE DE JULIO	REALIZAN CONCILIACIONES EN EQUIDAD, NO ESTÁN CARNETIZADOS
4	ASOVAN ASOCIACIÓN DE VENTEROS AMBULANTES	ANA ROSA OQUENDO	Carrera 52 con calle 53	254 55 46	CENTRO	MEDIACIÓN, VENTEROS AMBULANTES Y ESTADO
5	C.I.C. LA ESPERANZA ZONA	HÉCTOR LUVID	Carrera 73 # 96-105	478 01 69	CASTILLA	APOYÓ EL PROCESO DE PAZ DEL BARRIO
6	CÁRCEL NACIONAL DE BELLAVISTA. Oficina de Derechos Humanos, mesa de trabajo	HAROLD SÁNCHEZ		481 12 01	BELLO	MEDIACIÓN, INTERNOS DE LA CÁRCEL
7	CEDESIS	ERNESTO CHARRY	Calle 104EE Frente al N° 83A-48.	476 28 51 476 29 25	DOCE DE OCTUBRE	APOYÓ LOS PROCESOS DE PAZ COMUNA SEIS PARTE ALTA
8	CENFOL	FERNANDO RAMÍREZ HURTADO	Calle 52 # 43-70	511 81 88	LAURELES	MEDIACIONES, MIEMBROS DE LAS IGLESIAS CRISTIANAS Y COMUNIDAD EN GENERAL
9	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	LUIS ENRIQUE MENDOZA	Calle 47A # 30-63	221 12 28	BUENOS AIRES	REALIZA CONCILIACIONES EN EQUIDAD INSPECCIÓN 9A
10	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	HERIBERTO CORREA	CRA 88 68A48	2645973	PALENQUE ROBLEDAL	NO LLEVA ACTAS, HACE MEDIACIONES EN LA CASA, RELACIÓN DE VECINDAD
11	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	PASTOR ARCÁNGEL MONSALVE	Inspección 6B	257 81 17	KENNEDY	REALIZA CONCILIACIONES INSPECCIÓN 6B
12	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	JOSÉ DE JESÚS GÓMEZ ARANGO	CRA 76 92-2	2572196	KENNEDY	REALIZA CONCILIACIONES EN LA CASA, ACTUALMENTE ESTÁ SUSPENDIDO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA
13	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	JAIME LEÓN CASAS	CRA 51D # 61-57	2119035	BOSTON	ACTUALMENTE ESTÁ TRABAJANDO COMO PERSONERO DELEGADO MUNICIPIO DE MEDELLÍN.

No.	NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
14	COOPERATIVA DE TRABAJO SOCIAL COOPAZ		A través de Picacho con Futuro		PROGRESAR	RESULTADO PROCESO DE PAZ, COMUNA SEIS PARTE ALTA.
15	CORP. ACTIVOS POR NUESTRO BARRIO	GLORIA RÍOS SOSSA	Carrera 33A Nro. 41-14	217 06 81	CAICEDO	MEDIACIONES, CONFLICTOS ENTRE JÓVENES DE LAS BARRAS.
16	CORPORACIÓN AMIGOS DE MEDELLÍN	WILLIAM VILLA	CLL 95 72-01	4712878	CASTILLA	REALIZAN CONCILIACIONES EN EQUIDAD, ESTÁN CARNETIZADOS.
17	CORPORACIÓN BUENA ALTA POR LA PAZ	JULIO CÉSAR RENGIFO	Calle 18 NRO 91-64 Cto.	541 15 24	CORREGIMIENTO ALTA VISTA	RESULTADO PROCESO DE PAZ DEL CORREGIMIENTO, INVOLUCRADOS 250 JÓVENES.
18	CORPORACIÓN CASA MÍA	JAIR BEDOYA	Carrera 76B # 108-52	463 28 16	SANTANDER	MEDIACIONES, CONFLICTO ARMADO.
19	CORPORACIÓN COMABU	MARCO TULIO OSPINA	Calle 39 # 108-87	253 60 13	VEINTE DE JULIO	MEDIACIONES, ASESORÍA, PACTOS DE NO AGRESIÓN.
20	CORPORACIÓN COMBOS		Calle 51 # 56A-57	3126251	SAN BENITO	MEDIACIONES, MENOR TRABAJADOR.
21	CORPORACIÓN CONSTRUYENDO	JHOVANY AGUILAR	Carrera 79A # 92A-130	442 05 05	MIRAMAR	MEDIACIONES, CONFLICTO ARMADO.
22	CORPORACIÓN CONVIVAMOS	ELKIN PÉREZ	Calle 95A # 39-24	235 53 98	VILLA GUADALUPE	FORTALECIMIENTO COMUNITARIO, CAPACITACIÓN, ASESORÍA, MEDIACIÓN GRUPOS ARMADOS.
23	CORPORACIÓN CORFOLIDER	JOSÉ FERNANDO URIBE	Calle 50 # 55-50	492 58 11	CENTRO	MEDIACIONES, MIEMBROS DE IGLESIAS CRISTIANAS Y COMUNIDAD EN GENERAL, BRINDAN CAPACITACIÓN
24	CORPORACIÓN MUNDO NUEVO	JUAN DE DIOS GRACIANO	Carrera 79A Nro 92-134	257 30 74	MIRAMAR	MEDIACIONES, ENFRENTAMIENTOS ENTRE BANDAS
25	CORPORACIÓN PICACHO CON FUTURO	RUTH GRAJALES CARDONA	Calle 104EE Nro. 83A-48	476 30 06	PROGRESAR	MEDIACIONES, ENFRENTAMIENTOS ENTRE BANDAS.
26	CORPORACIÓN REGIÓN	MANUEL LÓPEZ	Calle 55 # 41-10	216 68 22	CENTRO	CAPACITA LÍDERES COMUNITARIOS EN CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, CON EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN DE JUSTICIA COMUNITARIA.

No.	NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
27	CORPORACIÓN SAN LUIS	OLGA OSORNO GÓMEZ	Carrera 37 # 102C-76	521 16 54	GRANIZAL	NO TRABAJAN LA MEDIACIÓN NI CONCILIACIÓN, CAPACITAN PARA EL EMPLEO.
28	CORPORACIÓN SEMILLAS DE ESPERANZA	BEATRIZ ELENA ÁLVAREZ ZAPATA	Calle 75C N° 32-64	233 71 99	RAIZAL	PROGRAMAS DE PREVENCIÓN CON NIÑOS MENORES DE DOCE AÑOS, FORMACIÓN EN CONCILIACIÓN CON NIÑOS.
29	CORPORACIÓN SIMÓN BOLÍVAR	EDILBERTO MEJÍA	Carrera 77 90-60	257 03 17	KENNEDY	APOYÓ EL PROCESO DE PAZ DE LOS BARRIOS MIRAMAR Y KENNEDY.
30	CORPORACIÓN UN PASO AL FUTURO	FERNANDO RAMÍREZ HURTADO	Carrera 36B # 80-6	263 40 91	LA SALLE	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS.
31	FUNDACIÓN SOCIAL	LUZ ESTELLA URREGO R.	Carrera 46 # 42-140	513 27 71	CENTRO	FORTALECIÓ LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS, COMUNA SEIS PARTE ALTA. SE RETIRÓ DEL SECTOR.
32	I.P.C.	EUNICE GONZÁLEZ	Carrera 45D # 60-16	284 90 35	PRADO	CAPACITA LÍDERES COMUNITARIOS EN CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, CON EXPERIENCIA EN INVESTIGACIÓN DE JUSTICIA COMUNITARIA.
33	IGLESIA CRISTIANA CENTRO DE FE Y ESPERANZA	PASTOR ALBERTO ROSERO	Calle 101 Nro. 73A-93	471 52 52	CASTILLA	MEDIACIÓN, ENTRE MIEMBROS DE LA IGLESIA, COMUNIDAD EN GENERAL Y ENTRE GRUPOS ARMADOS.
34	IGLESIA INTERAMERICANA DE LAURELES	PASTOR SALVADOR GARCÍA	Circular 76 # 39-23	412 13 28	LAURELES	MEDIACIÓN, MIEMBROS DE LA IGLESIA Y COMUNIDAD EN GENERAL.
35	IGLESIA PRESBITERIANA	ARMANDO NARANJO	Carrera 55 # 79B -28	212 76 50	BOSQUE	MEDIACIÓN, MIEMBROS DE LA IGLESIA Y COMUNIDAD EN GENERAL.
36	J.A.C. BARRIO SANTA FE Y ASOCOMUNAL	LUIS CORTÉS	Calle 16A # 65GC-37	265 38 18	SANTA FE	CONCILIADOR EN EQUIDAD.
37	J.A.C. BARRIO LA ROSA	MARÍA NUBIA VILLA DE C.	Calle 98 # 50-88	236 49 36	LA ROSA	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS.
38	J.A.C. BARRIO LAS MARGARITAS	ROBER BAENA	Calle 61B # 106-59	427 41 46	LAS MARGARITAS	MEDIACIÓN, ORGANIZACIONES COMUNITARIAS, COMUNIDAD EN GENERAL.

No.	NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
39	J.A.C. BARRIO SAN MIGUEL LA MANSIÓN	CARLOS ARTURO GONZÁLEZ	Carrera 45 # 61-62	291 11 85	SAN MIGUEL LA MANSIÓN	MEDIADOR
40	J.A.C. BARRIO TRINIDAD	MAURICIO GIRALDO	Carrera 65D # 24-14	265 48 54	TRINIDAD	ASESORÍA.
41	J.A.C. EL OASIS TROPICAL	ALBERTO COBO	Zona de Invasión		OASIS TROPICAL	REALIZA CONCILIACIONES EN EQUIDAD, NO ESTA CARNETIZADO.
42	J.A.C. SAN GERMÁN - PROYECTO ASO-ROBLEDAL -	NICOLÁS H. OSSA. MORENO	Calle 65 # 74B-2-17 Int. 109	260 05 60	SAN GERMÁN	MEDIACIÓN, ENTRE VECINOS.
43	J.A.C. VILLA DE GUADALUPE	JESÚS MARÍA HOYOS	CRA 90 45-14	2366983	VILLA DE GUADALUPE	REALIZA CONCILIACIONES EN EQUIDAD, INSPECCIÓN 1B, O DONDE SEA SOLICITADO, Y MEDIACIÓN ENTRE GRUPOS ARMADOS.
44	J.AC. BARRIO LA PRADERA	DIDIER SIERRA	Calle 48C # 01A-29	2349895	LA PRADERA	MEDIACIONES, ENFRENTAMIENTOS ENTRE GRUPOS ARMADOS.
45	J.AC. VILLA DEL SOCORRO	BENJAMÍN MONTOYA	Carrera 49 # 107	522 24 44	VILLA DEL SOCORRO	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS.
46	J.AC. VILLA LILIA PARTE BAJA	LUZ ENNA GARCÍA COPETE	Carrera 8A # 54-11	2260263 2210461	VILLA LILIA	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS.
47	JÓVENES PROCESO DE PAZ PLAZA MINORISTA Y MORAVIA	JAIRO VERGARA		2517949	SAN BENITO	MEDIACIONES, ENFRENTAMIENTOS ENTRE BANDAS.
48	LÍDER COMUNITARIO	RODIMIRO SOLÍS MARTÍNEZ		461 93 36	TOSCANA	MEDIACIÓN, ENTRE GRUPOS ARMADOS.
49	MESA DE TRABAJO COMUNA SEIS	CARLOS ALBERTO ARCILA		267 44 29	DOCE DE OCTUBRE	MEDIACIÓN, ENTRE GRUPOS ARMADOS.
50	MESA DE TRABAJO POR LA PAZ, BARRIO MORAVIA	JOSÉ HERNÁN RAMÍREZ	Carrera 58 con Calle 85	213 38 13	MORAVIA	REALIZAN CONCILIACIONES EN EQUIDAD Y MEDIACIONES.
51	MESA DE TRABAJO, BARRIO TRICENTENARIO	ROSA TULIA LEGUIZAMÓN	CRA 64 96A-16	4714933	TRICENTENARIO	MEDIACIÓN, ENFRENTAMIENTOS ARMADOS.
52	NÚCLEO DE VIDA LA SALLE	ALONSO RODRÍGUEZ	Carrera 42B # 91-65	258 13 10 522 71 79	LA SALLE	MEDIACIÓN.
53	PARROQUIA INMACULADO CORAZÓN DE MARÍA	PBRO. CARLOS ARTURO GIL Y.	Carrera 79A Nro. 94-79	257 00 56	MIRAMAR	MEDIACIÓN, ENTRE GRUPOS ARMADOS.
54	PARROQUIA SAN CARLOS BORROMEO	PBRO. CARLOS ALBERTO MONSALVE	Carrera 75 Nro. 91A-52	257 42 24	KENNEDY	APOYÓ LOS PROCESOS DE PAZ, BARRIOS MIRAMAR Y KENNEDY.
55	PARROQUIA SAN JOSÉ DEL LIMONAR	OSCAR ALBERTO ORTIZ	Calle 2 # 6 este 58	2863282	CORREGIMIENTO LIMONAR	MEDIACIONES, ENFRENTAMIENTOS ENTRE GRUPOS ARMADOS.
56	SEMINARIO BÍBLICO DE COLOMBIA	MILTON MARTÍNEZ	Calle 76 # 87-63 Apt. 321	422 39 90	ROBLEDO	MEDIACIÓN, MIEMBROS DE LA IGLESIA Y COMUNIDAD EN GENERAL.

No.	NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
57	J.A.C. BARRIO LOS ALAMOS	RUBY TORRES	Calle 88 52C-88	2638414	ALAMOS	MEDIACIÓN, ENTRE GRUPOS ARMADOS.
58	CONCILIADORA EN EQUIDAD, CARNETIZADA	MARTA INÉS GIRALDO	CERCA BUENOS AIRES	2162828	LOS MANGOS	MEDIACIÓN, ENTRE GRUPOS ARMADOS, FUNCIONARIA PUBLICA.
59	COMUNIDAD CRISTIANA MISIONERA	RAMIRO MARTÍNEZ	CLL 57 45-35	2849373	CENTRO	MEDIACIÓN, ENTRE MIEMBROS DE LA IGLESIA, TRABAJAN CON NIÑOS DE LA CALLE.
60	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	ISMAEL ANTONIO RIOS VILLADA	CARRERA 16 NRO. 56 48	2265535	VILLA TINA	CONCILIACIÓN EN EQUIDAD.
61	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	JOSÉ ANTONIO ALVARÁN O.	CALLE 54 NRO. 17 17	2696462	VILLA TINA	ACTIVO.
62	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	JOSÉ DE JESÚS DUQUE MARÍN	CARRERA 16 NRO. 56 A 07	2698453	VILLA TINA	ACTIVO.
63	CARNETIZADO, J.A.C. EL PLAYÓN	ÁNGELA REYES ORTIZ	CARRERA 51 B NRO. 125 13	4617780	EL PLAYÓN	CONCILIACIÓN EN EQUIDAD, MEDIACIÓN ENTRE GRUPOS ARMADOS.
64	ESCUELA JAVIERA LONDOÑO	HERNÁN QUINTANA	CALLE 71 NRO. 51 D 26	2118291 2113363	SEVILLA	ES CONCILIADOR EN EQUIDAD CARNETIZADO, TIENE PROYECTO PARA HACER UNA ZONA FRANCA DE PAZ EN LA ESCUELA.
65	CONCILIADOR EN EQUIDAD, CARNETIZADO	IGNACIO BALBÍN	INSPECCIÓN 13A	234 40 72	KENNEDY, CASTILLA, FLORESTA	CONCILIA EN LA INSPECCIÓN 5A, 5B Y 13A.
66	CLAI	CARMEN ROSERO	CALLE 32E # 01A-29	250 79 36	CENTRO CULTURAL VILLA DE ABURRÁ.	MEDIACIÓN, MIEMBROS DE LA IGLESIA Y COMUNIDAD EN GENERAL.
67	CONCILIADORA EN EQUIDAD	MARTA LESCANO	UNIVERSIDAD LUIS AMIGÓ	260 66 66	ESTADIO	EX REPRESENTANTE DE MINISTERIO DE JUSTICIA, PROFESORA FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGO.
68	COOPERATIVA ALTAVISTA	GUSTAVO CANO	CLLE 15 #103-91	3411222	CORREGIMIENTO ALTAVISTA	PROGRAMAS DE SERVICIOS A LA COMUNIDAD EN PREVENCIÓN, CAPACITACIÓN, FORMACIÓN EN MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.
69	CORPORACIÓN BUENAVISTA	GUSTAVO ZULUAGA	CLL 18 91-64	3411526	CORREG. ALTAVISTA	RESULTADO DEL PROCESO DE PAZ DE ALTAVISTA.
70	J.A.C EL BOLO	BAYRON YEPES		2556580	GUAYABAL	MEDIACIÓN EN CONFLICTO ENTRE GRUPOS ARMADOS, Y MEDIACIÓN EN CONFLICTOS COTIDIANOS.
71	ASOCOMUNAL 13	GIOVANY TABARES		2647356	SAN JAVIER, SECTORES: ANTONIO NARIÑO, EL METROPOLITANO, EDUARDO SANTOS	MEDIACIÓN EN CONFLICTOS ENTRE LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE LOS SECTORES MENCIONADOS Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.

NOMBRE INSTITUCIÓN	RESPONSABLE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	BARRIO O CORREGIMIENTO	EXPERIENCIA
ALIVI	WILLIAM BEDOYA	Calle 55 # 42-27	239 54 24	CENTRO	NO REALIZAN ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN, SUS ACTIVIDADES ESTÁN ENCAMINADAS A LA PEDAGOGÍA REEDUCATIVA
ASPERLA	OLLORBY OSORIO CORREA	Carrera 40 # 58-06	291 30 22	BOSTON	NO REALIZAN ACTIVIDADES DE CONCILIACIÓN Y MEDIACIÓN, SUS ACTIVIDADES ESTÁN ENCAMINADAS A LA PEDAGOGÍA REEDUCATIVA
LÍDER DEPORTIVO	JOSÉ GÓMEZ GUARÍN	CLL 92C 65A80	237 42 17	FRANCISCO ANTONIO ZEA	NO REALIZA MEDIACIONES NI CONCILIACIÓN, TRABAJA A NIVEL PREVENTIVO CON LOS NIÑOS
MUJERES QUE CREAN	LEONOR ESGUERRA	Carrera 48A # 63A-60	284 40 79	PRADO	NO REALIZAN CONCILIACIONES NI MEDIACIONES, BRINDAN ASESORÍA JURÍDICA
J.A.C. BARRIO CHACONA	ROSA CHALARCA	CLL 9A #15-539	3115247	POBLADO	NO REALIZAN NI CONCILIACIONES Y MEDIACIONES, SOLO EN OBRAS PUBLICAS PARA EL BARRIO
J.A.C LÓPEZ DE MESA	MARÍA EUGENIA JALLER	Carrera 74 83-04	4421546	LÓPEZ DE MESA	NO REALIZAN NI CONCILIACIONES Y MEDIACIONES, SOLO EN OBRAS PUBLICAS PARA EL BARRIO
CASA DE LA MUJER	TERESA ANGULO	Carrera 48 # 65-23	254 76 43	PRADO	NO TRABAJAN LA MEDIACIÓN NI CONCILIACIÓN, BRINDAN ASESORIA JURÍDICA
VAMOS MUJER	ELIZA T.	Carrera 50A # 58-78	254 48 72	PRADO	BRINDA ASESORIA JURÍDICA
CASA JUVENIL AMIGOS UNIDOS DE ARANJUEZ	WBEIMAR GUARÍN	Calle 97 # 44-67	236 55 76	ARANJUEZ	NO TRABAJAN LA MEDIACIÓN NI CONCILIACIÓN
UNIV. DE MEDELLÍN	LUISA FERNANDA TRUJILLO	Carrera 87 # 30-65	341 44 55	BELÉN LOS ALPES	BRINDA ASESORIA JURÍDICA
CENTROS DE FORMACIÓN FAMILIAR		CRA 57 -49-71	5718200	CENTRO	CAPACITAN A LAS MUJERES PARA QUE ELLAS MISMAS APRENDAN A RESOLVER SUS CONFLICTOS FAMILIARES
J.A.C. BARRIO CALAZANS	GILBERTO CARDONA BUSTAMANTE	Carrera 82 # 49F-68	234 04 26	CALAZANS	MEDIACIÓN, ORGANIZACIÓN COMUNITARIA, RELACIÓN DE VECINDAD

CUADRO N° 15
CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS EN RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	FORTALECER	P*	A*	O*							
1	Centro Comunitario de Resolución de Conflictos de Moravia. Calle 85 58-8 barrio Moravia Teléfono: 213 38	J A C			Un director, un conciliador en equidad y varios mediadores.	Capacitados por el I. P. C., conciliador capacitado por el Minjusticia.	Permanente.	Comuna Cuatro, Zona Uno.	Libro de citación, actas y libro de registros.	5000 casos atendidos; 3600 resueltos. Disminución de la violencia, prevención y socialización en la comunidad.	Adecuación física de una sede. Reconocimiento económico, divulgación experiencia comunitaria en otros espacios. Asesoría psicológica para atender los casos. Capacitación especializada. Recursos logísticos. Carnetización como conciliadores en equidad.
2	Cooperativa Multiactiva Barrios Unidos. "COMABU 20 de Julio". Calle 39 108-87 Teléfono: 2536013			C O M O D A T O	Cuenta con personería jurídica.	40 líderes capacitados en conciliación por el I. P.C.	e.	Comuna trece, Zona Cuatro.	Talleres participativos y acuerdos.	Conformación de la cooperativa, comunidad organizada y líderes capacitados.	Carnetización como conciliadores en equidad Apoyo logístico
3	Corporación Picacho con Futuro (C.I.B.) Barrio el Picacho. Calle 104 EE 83 A-48 Teléfono: 4762183			x	Cuenta con un director y trece organizaciones afiliadas.	Experiencia en la mediación, en procesos de paz y Aceptación de la Comunidad.	Permanente.	Comuna Seis, Zona Dos.	Se cuenta con un diagnóstico del proceso de planeación y desarrollo local y varios proyectos realizados.	Creación de la Cooperativa COOPAZ. Disminución de la violencia. Creación de la mesa de trabajo en Bellavista. Participación activa en el proyecto Cojámosla Suave.	Apoyo a las iniciativas que como corporación tienen frente a la resolución pacífica de conflictos.
4	CONVI-VAMOS Calle 95 A 39-24 Teléfono: 2355398	x			Un director y varios mediadores.	Mediadores capacitados.	Permanente.	Comuna Uno, Zona Uno		La Comunidad ha interiorizado la importancia de resolver los conflictos a través del diálogo.	Apoyo a las iniciativas que como corporación tienen frente a la resolución pacífica de conflictos. Formación en conciliación en equidad.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	FORTALECER	P*	A*	O*							
5	CORFOLIDER Calle 50 55-50 Teléfono: 5111037		x		Un director y Doce Sedes alternas en la Ciudad de Medellín. Se cuenta con 38 mediadores de tiempo completo.	Equipo interdisciplinario de profesionales en distintos campos. Ofrecen Capacitación en Liderazgo.	Permanente.	Área Metropolitana.	Planillas de Control de Citas.	Trescientos líderes capacitados en mediación y Liderazgo. Disminución del conflicto a través del Perdón y la Reconciliación.	
	CONSOLIDAR	P*	A*	O*							
1	C.I.C. LA ESPERANZA Carrera 73 96-105 barrio Castilla Teléfono: 478 01 69			x	Un Presidente y cinco organizacio - nes afiliadas activas.	Experiencia y capacitación en mediación.	Permanente.	Comuna Cinco, Zona Dos.	Proyectos formativos para niños y jóvenes.	Acuerdos verbales y escritos.	Apoyo a las iniciativas de la corporación, formación en conciliación en equidad.
2	ASOCIACIÓN MUJERES DE LAS INDEPENDENCIAS "A.M.I" Calle 39 108-66 Teléfono: 2538676.		x		Una coordinadora y varias líderes capacitadas	Mujeres capacitadas por el I. P. C. en resolución de conflictos.	Todas las tardes y parte de la noche.	Comuna Trece, Zona Cuatro.	Se llevan actas.	Disminución de los conflictos intrafamiliares	Espacio propio para el desarrollo de las actividades de capacitación y resolución de conflictos. Capacitación especializada en resolución de conflictos. Apoyo institucional para recibir los casos que no pueden atender desde el centro escucha. Dotación materiales para oficina y papelería.
3	CORPORACIÓN SIMÓN BOLÍVAR. Barrio Kennedy Carrera 77 90-60 Teléfono: 2570317	x			Un director y personal calificado	Experiencia en mediación de conflictos.	Permanente.	Comuna Seis, Zona Dos.	Se adelantan proyectos de convivencia social.	Mejoramiento de las relaciones interpersonales. Recuperación de espacios.	Apoyo a las iniciativas que como corporación tienen frente a la resolución de conflictos.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radío de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	CONSOLIDAR	P*	A*	O*							
4	CORPORACIÓN UN PASO HACIA EL FUTURO. Carrera 36B 80-6 Teléfono: 263 40 91			COMODATO B. SOCIAL	Un Coordinador y mediadores capacitados por la Alcaldía de Medellín y programa Vida para Todos.	Mediadores capacitados y asesoría de la Universidad de Antioquia en lo jurídico; por parte de la Universidad San Buenaventura en lo psicosocial.	Permanente.	Comuna Tres, Zona Uno.	Se llevan a cabo acuerdos de testimonios de manera verbal y por escrito.	Disminución de muertes violentas respecto a los acuerdos pactados.	Adecuación y/o ampliación de una sede para atender el centro de conciliación. Apoyo económico para quienes ejercen la función de mediadores. Capacitación y carnetización en conciliación en equidad.
5	JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL. BARRIO TRINIDAD Carrera 65D 24-14 Teléfono: 2654854	X JAC			Entidad con personería jurídica.	Presidente de la Junta de Acción Comunal y líderes con experiencia.	Permanente.	Comuna quince, zona seis.	Acuerdos.	Reconstrucción del tejido social y disminución del índice de mortalidad.	Consolidación de un equipo de conciliadores para ser capacitados técnica. y humanísticamente. Apoyo en recursos logísticos y en materiales para llevar a cabo la conciliación de manera más estructurada. Apoyo a las iniciativas dirigidas a perversión y formación de la delincuencia.
6	Junta de Acción Comunal Villa Lilliam parte baja. Carrera 8 A 54-11. Tels.: 2260263 y 2210461	X JAC			La Junta de Acción Comunal.	Presidenta de la Junta. El párroco y líderes con experiencia en mediación capacitados por la Secretaría de Gobierno Municipal como "Gestores de Paz".	Permanente.	Comuna Ocho. zona Tres.	Acuerdos verbales	Respeto por los pactos de no agresión, a los territorios, disminución de las muertes violentas y del consumo de drogas.	Sede propia para llevar a cabo la conciliación. Capacitación técnica en conciliación en equidad. Apoyo logístico y en implementos de oficina y papelería.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	ESTRUCTURAR	P*	A*	O*							
1	Centro cívico "Miguel de Aguinaga" de Villa Tina. Calle 54 17-17. Tel. 2696462				Dos conciliadores en equidad.	Dos conciliadores debidamente carnetizados y con experiencia.	Permanente.	Comuna Ocho. Zona Tres.	Actas.	Reconocimiento de la comunidad como conciliadores.	Sede propia para llevar a cabo la conciliación. Capacitación técnica. Apoyo para divulgar la conciliación en equidad en el barrio. Implementos de oficina para guardar las actas y todo lo relacionado con su trabajo de conciliadores en equidad. Apoyo económico para el desplazamiento en actividades de conciliación.
2	ASOVAN Centro de la Ciudad Sin dirección conocida. Calle 36 65-98 Tel. 2545546		x		Un director.	Experiencia en mediación.	Permanente.	Comuna diez centro de la ciudad, vendedores ambulantes y estacionarios.	Acuerdos.	Credibilidad por parte de la comunidad atendida.	Sede propia para llevar a cabo la conciliación. Capacitación técnica en conciliación en equidad. Apoyo logístico y en implementos de oficina y papelería.
3	Corporación Amigos de Medellín. Barrio Castilla. Carrera 73 95 - 43 Tel. 4712395		x		Un director.	Tres conciliadores en equidad.	Martes y jueves En horas de la tarde.	Comuna Cinco, zona Dos.	Actas.	Credibilidad y reconocimiento por parte de la comunidad.	Apoyo en la formación de un centro de conciliación en equidad a través de suministro de papelería, implementos de oficina. Asesoría legal y psicológica para llevar los casos. Capacitación técnica en conciliación y relaciones humanas.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	ESTRUCTURAR	P*	A*	O*							
4	Parroquia San José barrio El Limonar. Cl. 2 Nr. 6 Este 58 Tel. 2863282	x			El párroco.	Experiencia del párroco en mediación.	Permanente.	Corregimiento El Limonar.	Acuerdos.	Disminución de muertes violentas, respeto del territorio, de los acuerdos, etc.	Apoyo en la formación de un centro de resolución de conflictos para el corregimiento. Capacitación en conciliación y temas relacionados con la resolución de conflictos por medios no violentos. Apoyo a las iniciativas que buscan disminuir la conflictividad en el sector.
5	Junta Administradora Local de Villa del Socorro. Sr. Benjamín Montoya. Carrera 49 con calle 107 Tel. 522 24 44.	x			Un mediador.	Experiencia en mediación.	Permanente.	Comuna Dos. Zona Uno.	Acuerdos.	Libre desplazamiento de los habitantes. Mesas de trabajo y cooperativas.	Apoyo en la formación de un centro de resolución de conflictos para el corregimiento. Capacitación en conciliación y temas relacionados con la resolución de conflictos por medios no violentos. Apoyo a las iniciativas que buscan disminuir la conflictividad en el sector.
6	Centro de Integración Barrial Las Margaritas. Barrio las Margaritas.			x	Un coordinador	Experiencia en mediación, asesoría psicosocial de la U.P.B., quienes realizaron un diagnóstico de familia en el barrio.	Permanente.	Parte alta comuna siete, Zona Dos.	Acuerdos verbales.	Disminución del conflicto	Apoyo en la formación de un centro de conciliación en equidad a través de suministro de papelería, implementos de oficina. Asesoría legal y psicológica para llevar los casos. Capacitación técnica en conciliación y relaciones humanas.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	ESTRUCTURAR	P*	A*	O*							
7	Junta de Acción Comunal El Oasis. Cra. 57 88-41 Tel. 571 37 73 (sin sede).				Personería jurídica.	Capacitados en conciliación por el I.P.C.	Permanente	Comuna 4 Zona Uno.	Registro por medio de actas.	Reconocimiento y legitimidad por parte de la comunidad. Disminución del conflicto.	Adquisición de una sede para realizar las conciliaciones. Formación, capacitación y carnetización de los líderes que ejercen las labores de conciliadores. Apoyo logístico: Elementos básicos de oficina, papelería.
8	Corporación CASA MÍA Cra. 76B 108-52 Barrio Santander Tel. 463 28 16			x B. SOCIAL	Personería jurídica.	Capacitados en mediación por la Alcaldía y el programa Vida para Todos.	Permanente	Comuna 6 Zona Dos	Acuerdos verbales.	Disminución de la violencia.	Capacitación técnica y humana en conciliaciones en equidad y otros temas de formación. Apoyo y acompañamiento en el proceso de paz.
9	Corporación Activos por Nuestro Barrio. Cra. 33 A 41-14 Tel. 217 06 81 (sin sede)				Carecen de espacios para llevar a cabo la mediación.	Experiencia en mediación	Permanente	Comuna 9 Zona Tres.	Ninguno	Integración de la comunidad.	Capacitación en conciliación. Asesoría para el acompañamiento de los procesos.
10	J.A.C. Barrio Santafé y ASOCOMUNAL. Cl. 15 A 65GC-37 Tel. 265 38 18		NO TIENE SEDE			Reconocida experiencia en la mediación y resolución pacífica de conflictos. Su presidente sirve como modelo de mediador en otros municipios, quien es conciliador en equidad.	Permanente	Comuna 15 Zona Seis	Acuerdos verbales y escritos.	Pactos de paz y de no agresión en el sector. Generadores de líderes. Disminución del conflicto.	Adquisición de una sede para realizar las conciliaciones. Apoyo en la formación de un centro de resolución de conflictos para el sector.

	ENTIDAD	ESTRUCTURA FÍSICA SEDE			ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA	CAPACIDAD PARA RESOLVER EL CONFLICTO	HORARIO DE ATENCIÓN	COBERTURA (Radio de Acción)	SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN (Soporte Documental)	RESULTADO	NECESIDADES
	ESTRUCTURAR	P*	A*	O*							
11	Parroquia Inmaculado Corazón de María Carrera 79 A 94-79 Barrio Miramar Tel. 2 57 65 10	x			Párroco	Experiencia en mediación de conflictos.	Permanente	Comuna Seis Zona Dos.	Acuerdos verbales y escritos	Acuerdos verbales, conformación grupos juveniles con proyección a la comunidad	Acompañamiento y apoyo en los procesos e iniciativas.
12	Corporación Construyendo Cra. 79 92A-130 Tel. 2573074		x		Con personería jurídica	Con experiencia en mediación de conflictos. Brindan asesoría psicológica a través de la U. Luis Amigó	Permanente	Comuna Seis Zona Dos.	Acuerdos verbales. Proyectos realizados con el fin de mejorar la convivencia en el barrio.	Credibilidad y aceptación de la comunidad.	Acompañamiento y apoyo en las iniciativas.
13	Corporación Cívica Mundo Cra. 79 92-134 Tel. 2 57 30 74		x		Con personería Jurídica	Experiencia en mediación de conflictos.	Permanente.	Comuna Seis, Zona Dos.	Acuerdos verbales. Proyectos realizados con el fin de mejorar la convivencia en el barrio.	Credibilidad y aceptación de la comunidad.	Capacitación técnica y humana en conciliaciones en equidad y otros temas de formación. Apoyo y acompañamiento en el proceso de paz.
14	ASOMUJER Cra. 76 5 90- 178 Barrio Belén Tel. 256 44 49				Con personería Jurídica.	Experiencia y capacitación en mediación.	Permanente	Comuna 16 zona seis.	Acuerdos verbales	Confianza y aceptación de la comunidad	Capacitación técnica en conciliación. Requieren dotación

* *Propia*
* *Arrendada*
* *Oficial*

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
PROYECTO: "LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE DE LAS EXPERIENCIAS EN RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS POR MEDIOS NO VIOLENTOS, EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN".

ENCUESTA INSTITUCIONAL INSPECCIONES Y COMISARÍAS DE FAMILIA

FECHA: ______________________________

1. OBJETIVO: Conocer las características generales y específicas que se llevan a cabo en las inspecciones municipales de policía y comisarías de familias de la ciudad de Medellín para la resolución pacífica de conflictos.

2. Entidad: ______________________________

   Titular del despacho: ______________________________

   Dirección: ______________________________ Teléfono: ____________ Fax: ____________

   Zona N° ____________ Comuna N° ____________

3. Características de la población que se atiende:
____
____
____
____
____

4. Número de casos atendidos anualmente por:

   a.) Aspectos familiares: 1999 2000

   - Pareja ____________ ____________
   - Relación padres e hijos ____________ ____________
   - Otros familiares ____________ ____________

   b.) Relación con vecinos:

   - Linderos ____________ ____________
   - Senderos ____________ ____________
   - Arriendos ____________ ____________
   - Servicios públicos ____________ ____________
   - Deudas ____________ ____________
   - Convivencia ____________ ____________
   - Otros, cuáles ____________ ____________

   c.) Protección al consumidor

   Quejas de consumidores ____________ ____________

5. En su opinión, ¿cuáles son las causas que ocasionan los conflictos en la comunidad que atiende?

____

____

____

____

6. ¿Qué ventajas encuentra el resolver los conflictos a través de la conciliación?

a) ______________________________________
b) ______________________________________
c) ______________________________________
d) ______________________________________

7. ¿Qué dificultades ha encontrado en los procesos de conciliación y/o resolución de conflictos que se llevan a cabo en su despacho?

a) ______________________________________
b) ______________________________________
c) ______________________________________
d) ______________________________________

8. ¿Qué propuestas tiene frente a la figura de la conciliación que se maneja a través de su despacho?

1) ______________________________________
2) ______________________________________
3) ______________________________________
4) ______________________________________
5) ______________________________________

9. Observaciones ________________________________

____

____

____

Ubicación del equipo de trabajo CERCA Centro Occidental (La Floresta), carrera 89B N° 48A-37, Teléfono 264 88 33, extensiones 108/118, Fax 422 24 20

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
PROYECTO: "LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE DE LAS EXPERIENCIAS EN RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS POR MEDIOS NO VIOLENTOS, EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN"

ENCUESTA INSTITUCIONAL

FECHA: ______________________

1. OBJETIVO: conocer las características generales y específicas de entidades que llevan cabo, métodos pacíficos para resolver los conflictos cotidianos.

2. Estructura administrativa: ______________________

2.1 Nombre de la institución: ______________________

Dirección: ______________ Teléfono: ______________ Fax: ______________

2.2 Carácter: Público ______ Privado ______ Comunitario ______ Otro ______

2.3 Director(a) institucional: ______________________

2.4 Representante legal: ______________________

2.5 Personería jurídica: ______________ NIT ______________

2.6 Fecha de fundación: ______________________

3. Servicios y programas: ______________________

3. Características de la población que atiende: ______________________

3.2. Servicios que presta: ______________________

3.2.1 Capacitación: SI ________ NO ________

Programas de capacitación: ______________________

____

____

3.2.2 Asesoría SI ________ NO ________

En: ______________________

____

3.2.3 Centro documentación SI ________ NO ________

3.2.4 Consultorio: jurídico ______ Psicológico ______ Social ______ Otros ______

3.2.5 Centro de conciliación SI ________ NO ________

En caso de responder sí a la anterior pregunta, complete las siguientes:

3.2.5.1 Personal que lo atiende:

NOMBRE	CARGO	OCUPACIÓN
____________	____________	____________
____________	____________	____________
____________	____________	____________

3.2.5.2 Horarios de atención por semana:

Lunes ____________
Martes ____________
Miércoles ____________
Jueves ____________
Viernes ____________
Sábado ____________

3.2.5.3 Mecanismos utilizados para resolver los conflictos:

a.) conciliación: ________________________
b.) Conciliación en equidad: ________________________
c.) Arbitramento: ________________________
d.) Amigable componedor: ________________________
e.) Mediador: ________________________
f.) Otros: ________________________

3.2.5.4. Casos que se atienden por:

a.) Aspectos familiares:
- Pareja N° ____________
- Relación padres e hijos N° ____________
- Otros familiares N° ____________

b.) Relación con vecinos:
- Linderos N° ____________
- Senderos N° ____________
- Arriendos N° ____________
- Servicios públicos N° ____________
- Deudas N° ____________
- Convivencia N° ____________
- Otros, cuáles ____________

c.) Proceso de atención ____________

1° ________________________
2° ________________________
3° ________________________
4° ________________________
5° ________________________

3.5.6 Documentos en los que se registran los casos atendidos

a.) Libros ______________________

b.) Actas ______________________

c.) Fichas de citación ______________________

d.) Otros, cuáles ______________________

3.5.7 Resultados ______________________

3.5.7.1 Casos resueltos Nº ______________________

3.5.7.2 Seguimiento Nº ______________________

3.5.7.3 Cambios observados en:

a.) Quiénes acuden a la consulta ______________________

b.) Convivencia familiar ______________________

c.) Convivencia barrial ______________________

d.) Disminución de la violencia ______________________

e.) Disminución homicidios ______________________

f.) Otros, cuáles ______________________

3.5.7.4 Fuentes verificación

a.) ______________________

b.) ______________________

c.) ______________________

d.) ______________________

e.) ______________________

4. Estructura física: ______________________

____

____

4.1 Espacios disponibles para la conciliación

Oficina Nº ______________________

Consultorios Nº ______________________

Otros______________________ Nº ______________________

4.2 Instalación servicios públicos:

Agua ____________, Luz ____________, Teléfono ____________

4.3 Iluminación:

Adecuada ____________, Inadecuada ____________, Suficiente ____________

4.4 Dotación equipos de oficina:

____________ ____________

____________ ____________

5. Acceso a la instalación
De fácil acceso Si ________ No________ por qué ________________
Difícil acceso Si ________ No________ por qué ________________
c.) Locativas ________________
d.) Formativas ________________
e.) Otras ________________

6. Fortalezas institucionales: ________________

7. Necesidades:
a.) Técnicas ________________
b.) Humanas ________________
c.) Locativas ________________
d.) Formativas ________________
e.) Otras ________________

8. Propuestas: ________________

9. Observaciones: ________________

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
PROYECTO
"LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE DE LAS EXPERIENCIAS EN CONCILIACIÓN EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN".

ENCUESTA A ORGANIZACIONES Y/O LÍDERES COMUNITARIOS

FECHA: ______________________

OBJETIVO: Conocer las experiencias en resolución de conflictos en las comunidades por métodos pacíficos.

1. CARACTERÍSTICAS INSTITUCIONALES

Persona natural ______________________ Jurídica ______________________
Nombre del encuestado: ______________________
Profesión: ______________________
Dirección: ______________________ Teléfono: __________ FAX: __________
Barrio: ______________________ Comuna: __________ Zona: __________

2. PARA RESPONDER PERSONAS JURÍDICAS

Nombre entidad: ______________________
Director (a): ______________________
Carácter: Pública __________ Privada __________ Comunitaria __________

2.1 Servicios que presta la entidad: ______________________
____

Capacitación en: ______________________
____

Asesoría: SI __________ NO __________
En: ______________________
____
____

Centro de documentación: SI __________ NO __________

3. PARA TODOS LOS ENCUESTADOS

CONFLICTIVIDAD BARRIAL

4. DIFICULTADES QUE AFRONTA LA COMUNIDAD

* Violencia intrafamiliar: __________
* Conflictos entre vecinos: __________
* Falta de organización comunitaria: __________

Falta presencia del Estado representado en:

* Sector educativo: __________
* Área deportiva: __________
* Sector salud: __________
* Obras públicas: __________
* Programas de bienestar __________
* Deterioro medio ambiente: __________
* Desempleo: __________
* Enfrentamientos armados: __________
* Otros:

5. Atención conflictividad cotidiana:

* Con la familia:

____

____

____

____

* Entre vecinos:

____

____

____

* A nivel del barrio y/o comunidad:

____

____

____

6. En el barrio se presentan conflictos armados: SI ________ NO ________

7. Presencia grupos armados en el sector:

* Milicias: __________
* Delincuencia organizada: __________
* Paramilitarismo: __________
* Delincuencia común: __________
* Convivir: __________
* Narcotráfico: __________
* Otros: __________
* Sin respuesta __________

8. Manifestación del conflicto:

* Se presentan enfrentamientos entre los grupos armados: SI ________ NO ________

9. Líderes de la comunidad o entidad que participa en la mediación de los conflictos:

____

____

10. Mediadores o facilitadores en la resolución del conflicto:

___

___

___

11. Proceso o alternativas utilizadas:

___

___

___

___

12. RESULTADOS
- * Pactos de paz ___
- * Pactos de no agresión ___
- * Acuerdos verbales ___

13. Apoyo institucional representado en:

___

___

___

14. Resultados obtenidos:
- * Actores en conflicto ___
- * En la Comunidad ___
- * Relación de Vecindad ___
- * Disminución del conflicto ___
- * Uso del espacio público ___
- * Utilización horas nocturnas ___
- * Participación toma de decisiones en la comunidad ___
- * Cumplimiento acuerdo de las parte ___
- * Otros ___

15. Presencia Institucional:

NOMBRE	CARÁCTER
___	___
___	___
___	___

16. OBSERVACIONES:

___

___

___

Responsable encuesta: ___

SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL
PROYECTO: "LEVANTAMIENTO DEL ESTADO DEL ARTE
EXPERIENCIAS EN CONCILIACIÓN"

INFORME ACTIVIDADES

FECHA: ______________________ HORA: ______________________

RESPONSABLES: ______________________
____
____

LUGAR: ______________________

DIRECCIÓN: ______________________ TELÉFONO: ______________________

EVENTO: ______________________
____

PARTICIPANTES: ______________________
____

OBJETIVO: ______________________
____

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ______________________
____
____
____

COMPROMISOS: ______________________
____
____

CONCLUSIONES: ______________________
____
____
____
____